

Configuración y mantenimiento de herramientas de asistencia al cliente

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

- Configuración y mantenimiento de herramientas de asistencia al cliente** 1
 - Bienvenidos, administradores de asistencia 1
 - Configuración de canales de cliente 1
 - Configuración de la experiencia del agente de asistencia 263
 - Automatización de centros de contactos 300
 - Incorporación de asignaciones y contratos de servicios 327
 - Configuración de un núcleo de Field Service 381
 - Adición de una base de datos de conocimientos 447
 - Organización de artículos, respuestas e ideas en categorías 542
 - Colas y equipos de casos 565
 - Adición de servicio al cliente de redes sociales 572
 - Creación de reportes sobre actividad de soporte 640
- Índice** 644

Configuración y mantenimiento de herramientas de asistencia al cliente

Bienvenidos, administradores de asistencia

Esta documentación es para administradores que deseen configurar funciones de asistencia y del servicio de atención al cliente de Salesforce, lo que también se conoce como Service Cloud. Está organizada por tareas, de modo que podrá encontrar rápidamente información sobre la configuración de funciones que solucionen los problemas de asistencia de su compañía. Por ejemplo, la información sobre cómo configurar sitios Web de autoservicio se encuentra en una sección denominada Creación de canales Web y sociales, en lugar de una sección que incluya los nombres de las funciones, Portal de clientes o Respuestas de Chatter. Sin embargo, puede buscar palabras clave en esta documentación si desea encontrar un nombre de función o una solución de asistencia. Tenga en cuenta que esta documentación no incluye muchos conceptos específicos de funciones ni descripciones generales. Para ello, consulte la documentación, *Atienda a sus clientes*.

En conjunto, *Configuración y mantenimiento de herramientas de asistencia al cliente* y *Atienda a sus clientes* contienen la información que necesita para configurar y proporcionar un servicio de atención al cliente con Salesforce.

Configuración de canales de cliente

Creación de canales de email

Email para registro de casos

Convierta automáticamente los mensajes de email de sus clientes en casos en Salesforce para realizar un seguimiento y resolver casos de clientes rápidamente.

Puede configurar Correo electrónico para registro de casos o Correo electrónico para registro de casos On-Demand; cada opción admite casos comerciales diferentes.

Detalles	Email para registro de casos	Email para registro de casos On-Demand
Caso comercial:	Mantener el tráfico de email <i>dentro</i> del cortafuegos de su red y aceptar mensajes de email mayores a 25 MB	Mantener el tráfico de email <i>fuera</i> del cortafuegos de su red y rechazar mensajes de email mayores a 25 MB
Configuración:	Requiere que descargue e instale el agente de Correo electrónico para registro de casos en su equipo local para convertir mensajes de email en casos	Requiere que configure los servicios de email de Salesforce Apex para convertir mensajes de email en casos

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Email para registro de casos y Email para registro de casos On-Demand están disponibles en: **Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition y Developer Edition**

Detalles	Email para registro de casos	Email para registro de casos On-Demand
El número máximo de mensajes de email convertidos en casos al día:	2,500	Número de licencias de usuario multiplicado por 1.000, hasta un máximo diario de 1.000.000
Límite de tamaño de mensajes de email, incluyendo el encabezado, el mensaje y los datos adjuntos:	Más de 25 MB	Menos de 25 MB

CONSULTE TAMBIÉN

[Configuración de Email para registro de casos](#)[Configurar Email para registro de casos On-Demand](#)

Configuración de Email para registro de casos

Email para registro de casos ayuda su compañía a resolver y corresponder con eficiencia a las consultas de los clientes por email. Salesforce crea casos y rellena sus campos automáticamente cuando los clientes envíen mensajes a las direcciones de email que especifique.

1. Email para registro de casos requiere [descargar el agente de Email para registro de casos](#). Eso le permite mantener todo el tráfico de email en su servidor de seguridad de red y aceptar emails de clientes de más de 25 MB.
2. Instale el agente detrás de su servidor de seguridad de red.
3. [Active Email para registros de casos y configure sus ajustes de Email para registros de casos](#).
4. [Configure sus configuraciones de direcciones de ruta](#) para personalizar la forma en que Salesforce maneja sus emails de cliente.
5. Pruebe sus direcciones de email de ruta enviándoles emails manualmente y compruebe que esos emails se convierten en casos basándose en sus configuraciones de direcciones de ruta.
6. Agregue la dirección de email que ha configurado para el sitio Web de asistencia técnica de la compañía. Es la dirección de email que los clientes pueden utilizar para enviar casos a su equipo de asistencia técnica.
7. Agregue la lista relacionada Emails al formato de página Casos.
8. Tiene la posibilidad de crear plantillas que los agentes pueden usar para responder al email. Estas plantillas pueden incluir campos de combinación que muestran información del email original en la respuesta.

CONSULTE TAMBIÉN

[Email para registro de casos](#)

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Email para registro de casos está disponible en:

Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition y Developer Edition.

PERMISOS DE USUARIO

Para configurar Email para registro de casos:

- "Personalizar aplicación"

Para activar Email para registro de casos:

- "Modificar todos los datos"

Y

"Personalizar aplicación"

Activación y configuración de email para registro de casos.

Prepare a su compañía para convertir automáticamente los mensajes de email entrantes en casos activando Email para registro de casos y seleccionando los ajustes que se ajusten a sus necesidades.

 **Nota:** Antes de poder activar y configurar Email para registro de casos, debe [descargar e instalar el agente de Email para registro de casos](#) en su equipo local.

1. En Configuración, ingrese *Email para registro de casos* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Email para registro de casos**.
2. Haga clic en **Modificar**.
3. Seleccione **Activar Email para registro de casos**.
4. [Realice la configuración de Email para registro de casos](#).
5. Haga clic en **Guardar**.

CONSULTE TAMBIÉN

[Email para registro de casos](#)

[Configuración de Email para registro de casos](#)

[Configurar direcciones de ruta para Email para registro de casos y Email para registro de casos On-Demand](#)

Configuración de Email para registro de casos

Configure sus ajustes de email para registro de casos para personalizar la forma en que Salesforce gestiona y crea casos a partir de emails entrantes.

Para acceder a estas configuraciones, en Configuración, ingrese *Email para registro de casos* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Email para registro de casos**.

Configuración de Email para registro de casos	Descripción
Activar Email para registro de casos	Activa Salesforce para crear casos desde emails entrantes.
Notificar a los propietarios de los casos de emails nuevos	Permita que los propietarios de casos reciban automáticamente notificaciones de nuevos emails para sus casos existentes. Las notificaciones por email asignan una tarea al propietario del caso para responder al nuevo email. Al responder al email se finaliza la tarea. Cuando quiera desactivar las notificaciones por email, simplemente desactive esta casilla de verificación.
Activar email HTML	Avise a los usuarios antes de que vean el contenido del correo HTML entrante de modo

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

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

PERMISOS DE USUARIO

Para configurar Email para registro de casos:

- "Personalizar aplicación"

Para activar Email para registro de casos:

- "Modificar todos los datos"

Y

"Personalizar aplicación"

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

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

Configuración de Email para registro de casos	Descripción
	que eviten abrir archivos HTML potencialmente dañinos que podrían afectar a sus equipos. Si esta opción está desactivada, los usuarios verán las páginas de detalles de los mensajes de email en formato de texto en lugar de HTML. Cuando los agentes respondan a un mensaje de email, la versión de texto del mensaje se copiará en el editor de email en lugar de la versión HTML.
Insertar Id. de cadena en el asunto del email	Agrega el Id. de cadena al asunto del mensaje de correo. El Id. de cadena es un número único que identifica la organización y el caso asociado con el email saliente. Ayuda a garantizar que las respuestas al email original están asociadas al caso correcto.
Insertar Id. de cadena en el cuerpo del email	Agrega el Id. de cadena al cuerpo del mensaje de correo.
Insertar firmas de usuario antes de las cadenas de emails	Agrega la firma de usuario después de la respuesta, pero antes de la cadena de email. Si esta opción no está seleccionada, la firma de usuario se coloca en la parte inferior de la cadena de email.

Utilizar asunto de email único e Id. de cuerpo de email

Asegúrese de que la línea de asunto y el asunto de sus emails entrantes son exclusivos



Advertencia: Si Id. de asunto del email e Id. de texto del cuerpo del mensaje de email son idénticos, Email para registro de casos crea un bucle infinito de emails relacionados con cada caso. Si estos parámetros no están seleccionados, Email para registro de casos dejaría eventualmente de aceptar nuevos emails.

Para excluir el Id. de cadena del email, anule la selección de las casillas de verificación `Insertar Id. de cadena en el asunto del email` e `Insertar Id. de cadena en el cuerpo del email`. Se crea un nuevo caso cuando un agente del servicio de atención al cliente responde a un email de caso saliente.

CONSULTE TAMBIÉN

[Email para registro de casos](#)

Configurar Email para registro de casos On-Demand

Email para registro de casos On-Demand ayuda su compañía a resolver con eficiencia a las consultas que envían los clientes por email. Salesforce crea casos y rellena sus campos automáticamente cuando los clientes envían mensajes a las direcciones de email que especifique. Email para registro de casos On-Demand le permite procesar emails de los clientes de hasta 25 MB.

1. [Configure el Propietario de caso predeterminado y Propietario de caso automatizado](#) para su organización.
2. [Active y configure Email para registro de casos](#)
3. [Active y configure Email para registro de casos](#).
4. [Configure sus configuraciones de direcciones de ruta](#) para personalizar la forma en que Salesforce maneja sus emails de cliente.
5. Pruebe sus direcciones de email de ruta enviándoles emails manualmente y compruebe que esos emails se convierten en casos basándose en sus configuraciones de direcciones de ruta.
6. Agregue la dirección de email que ha configurado para el sitio Web de asistencia técnica de la compañía. Es la dirección de email que los clientes pueden utilizar para enviar casos a su equipo de asistencia técnica.
7. Agregue la lista relacionada Emails al formato de página Casos.
8. Tiene la posibilidad de crear plantillas que los agentes pueden usar para responder al email. Estas plantillas pueden incluir campos de combinación que muestran información del email original en la respuesta.



Nota: Email para registro de casos On-Demand recorta automáticamente el texto del email a 32.000 caracteres: Haga contacto con Salesforce si desea que se eleve este límite a 128.000 caracteres para su organización.

CONSULTE TAMBIÉN

[Email para registro de casos](#)

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Email para registro de casos On-Demand está disponible en: **Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition y Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para configurar Email para registro de casos On-Demand:

- "Personalizar aplicación"

Para activar Email para registro de casos On-Demand:

- "Modificar todos los datos"

Activación y configuración de email para registro de casos On-Demand.

Convierta los emails entrantes en casos automáticamente sin tener que descargar ni instalar software con Email para registro de casos On-Demand.

-  **Nota:** Antes de activar Email para registro de casos On-Demand, configure [Propietario de caso predeterminado](#) y [Usuario de caso automatizado](#) y active y configure Email para registro de casos.
1. En Configuración, ingrese *Email para registro de casos* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Email para registro de casos**.
 2. Haga clic en **Modificar**.
 3. Seleccione **Activar el servicio On-Demand**.
 4. Seleccione su configuración de [Acción sobre límite de email](#) y [Acción de remitente no autorizado](#) según cómo piensa su compañía utilizar Email para registro de casos On-Demand
 5. Haga clic en **Guardar**.

CONSULTE TAMBIÉN

- [Email para registro de casos](#)
- [Configurar Email para registro de casos On-Demand](#)
- [Configuración de direcciones de ruta para Email para registro de casos y Email para registro de casos On-Demand](#)

Configuración de Email para registro de casos On-Demand

Use los ajustes de Email para registro de casos On-Demand para especificar cómo gestiona Salesforce los mensajes de email entrantes que están fuera de los límites de procesamiento diario de su organización o que proceden de remitentes no autorizados.

Estas configuraciones son específicas para Email para registro de casos On-Demand. Para obtener más información acerca de la configuración general de Email para registro de caso, consulte [Configuraciones de Email para registro de casos](#) .

Configuración de Email para registro de casos On-Demand	Descripción
Acción sobre límite de email	Seleccione la acción que debe realizar Email para registro de casos On-Demand si un email supera el límite de procesamiento de emails diario de su organización: • Reenviar mensaje: El servicio de email devuelve el mensaje al remitente o al Usuario de caso automático para Email para registro de casos

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Email para registro de casos On-Demand está disponible en: **Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition y Developer Edition.**

PERMISOS DE USUARIO

Para configurar Email para registro de casos On-Demand:

- "Personalizar aplicación"

Para activar Email para registro de casos On-Demand:

- "Modificar todos los datos"

Y

"Personalizar aplicación"

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Email para registro de casos On-Demand está disponible en: **Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition y Developer Edition**

Configuración de Email para registro de casos On-Demand

Descripción

On-Demand, junto con una notificación que describe la razón por la que se rechazó el mensaje.

- Descartar mensaje: El servicio de email elimina el mensaje sin notificar al remitente.
- Volver a poner el mensaje en cola: El servicio de email pone el mensaje en cola y lo procesará en las siguientes 24 horas. Si el mensaje no se procesa en las siguientes 24 horas, el servicio de email devuelve el mensaje al remitente con una notificación que explica los motivos por los que el mensaje se ha rechazado.

Acción de remitente no autorizado

Si ha limitado los emails y dominios disponibles para Email para registro de casos On-Demand en el campo **Aceptar email de**, seleccione lo que ocurrirá con los mensajes recibidos de remitentes bloqueados:

- Reenviar mensaje: El servicio de email devuelve el mensaje al remitente o al **Usuario de caso automático** para Email para registro de casos On-Demand, junto con una notificación que describe la razón por la que se rechazó el mensaje.
- Descartar mensaje: El servicio de email elimina el mensaje sin notificar al remitente.

Asegúrese de que la línea de asunto y el asunto de sus emails entrantes son exclusivos



Advertencia: Si **Id. de asunto del email** e **Id. de texto del cuerpo del mensaje de email** son idénticos, Email para registro de casos crea un bucle infinito de emails relacionados con cada caso. Si estos parámetros no están seleccionados, Email para registro de casos dejaría eventualmente de aceptar nuevos emails.

CONSULTE TAMBIÉN

[Email para registro de casos](#)

Configurar direcciones de ruta para Email para registro de casos y Email para registro de casos On-Demand

Antes de configurar direcciones de ruta para Email para registro de casos y Email para registro de casos On-Demand, debe [activar Email para registro de casos](#) y [configurar su configuración de Email para registro de casos](#).

1. En Configuración, ingrese *Email para registro de casos* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Email para registro de casos**.
2. En la lista relacionada Direcciones de ruta, haga clic en **Nuevo**.
3. [Ingresa su configuración de dirección de ruta](#).
4. Haga clic en **Guardar**.
Se enviará un email de verificación a la dirección de email de ruta que ha proporcionado.
5. Haga clic en el vínculo en el email de verificación.
Se abre una página de confirmación en su navegador Web.
6. Haga clic en el vínculo en la página de confirmación para continuar con Salesforce.

Debe configurar su sistema de email para reenviar casos a la dirección de servicios de email que le haya proporcionado Salesforce.

CONSULTE TAMBIÉN

[Email para registro de casos](#)

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

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

PERMISOS DE USUARIO

Para configurar direcciones de ruta para Email para registro de casos y Email para registro de casos On-Demand:

- "Personalizar aplicación"

Configuración de direcciones de ruta para Email para registro de casos y Email para registro de casos On-Demand

Puede definir su dirección de email de ruta después de agregar y comprobar sus direcciones de ruta de email para Email para registro de casos y Email para registro de casos On-Demand.

Configuración	Descripción
Nombre de ruta	El nombre de la dirección de ruta: Por ejemplo, atención de oro o atención estándar.
Dirección de email	Solo origen de <i>Email para registro de casos</i> Dirección de email entrante para esta dirección de ruta de Email para registro de casos On-Demand. Los emails que se envían a esta dirección crean nuevos casos a partir de la configuración especificada. Esta dirección de email debe ser exclusiva. Tenga en cuenta que servirá para proporcionar un vínculo del sitio Web de soporte de la compañía.
Guardar encabezados de email	Solo origen de <i>Email para registro de casos</i> Selecione esta casilla de verificación para guardar la información de ruta de email asociada

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Email para registro de casos y Email para registro de casos On-Demand están disponibles en: **Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition y Developer Edition**

Configuración	Descripción
	con cada email enviado como caso. La información de ruta de email almacenada influye en el límite de almacenamiento global de su organización. Para ver los encabezados de emails de un email convertido a un caso, consulte Trabajo con emails de casos.
Aceptar email de	Para limitar las direcciones y dominios de email de Email para registro de casos On-Demand ingresándolos en este campo. Deje este campo en blanco para permitir que Email para registro de casos On-Demand para recibir emails desde cualquier dirección o dominio.
Crear tarea desde el email	Solo origen de <i>Email para registro de casos</i> Seleccione esta casilla de verificación para asignar automáticamente una tarea al propietario de caso cuando se envía un email como caso. Las reglas de asignación asignan automáticamente propietarios a un caso; sin embargo, si un caso no coincide con los criterios de la regla de asignación, el usuario especificado en el campo Propietario de caso predeterminado de la página Configuración del soporte se asigna al caso.
Estado de la tarea	Solo origen de <i>Email para registro de casos</i> Seleccione un estado de esta lista desplegable con la que predefinir el campo Estado en tareas asignadas automáticamente a propietarios de casos cuando envía un email como casos. Este ajuste sólo está disponible si selecciona la casilla de verificación Crear tarea desde el email.
Propietario de caso	<i>Solo origen de Outlook:</i> El propietario del caso que puede ser un usuario individual o una cola.
Prioridad de caso	Prioridad asignada a los casos creados a partir de los emails enviados a esta dirección de ruta de email.
Origen del caso	El valor asignado al campo Origen del caso para el email enviado a esta dirección de ruta de email.



Nota: Los campos **Prioridad** y **Origen del caso** rellenan automáticamente el caso mediante la configuración de direcciones de ruta cuando la dirección de ruta se incluye en los campos **Para**, **Cc** o **Cco** de un mensaje de correo entrante.

CONSULTE TAMBIÉN

[Email para registro de casos](#)

Preguntas frecuentes sobre email para registro de casos

- [¿Cómo puedo evitar que el spam se convierta en casos?](#)
- [¿Existe un límite de tamaño para los archivos adjuntos al usar Email para registro de casos?](#)

¿Existe un límite de tamaño para los archivos adjuntos al usar Email para registro de casos?

Los archivos adjuntos de email con On-Demand pueden tener un tamaño máximo de 25 MB. Sin embargo, no hay límite de tamaño cuando se utiliza el agente de email para registro de casos.

CONSULTE TAMBIÉN

[Preguntas frecuentes sobre email para registro de casos](#)

¿Cómo puedo evitar que el spam se convierta en casos?

Para limitar el spam, dispone de las opciones siguientes:

- Crear una regla de lista negra para rechazar emails procedentes de direcciones IP concretas.
- Descargar aplicaciones de filtrado de spam desde [AppExchange](#).

CONSULTE TAMBIÉN

[Preguntas frecuentes sobre email para registro de casos](#)

Creación de canales Web y sociales

Casos Web

Preparación para la captura de casos con Caso Web

Recopile las solicitudes de servicio de atención al cliente directamente del sitio web de su compañía y genere automáticamente hasta 5,000 casos nuevos al día con Caso Web. Esto permite a su organización responder a los clientes con mayor rapidez, lo que supone un aumento de la productividad del equipo de atención al cliente.

Antes de configurar Caso Web:

- Cree campos de casos personalizados si es necesario.
- Cree una plantilla de email predeterminada para la notificación automatizada que se envía a los clientes cuando presentan un caso.
- Cree colas de casos si desea asignar casos entrantes a colas y a usuarios individuales.
- [Personalice la configuración del servicio de atención](#) en la página 302 para seleccionar el propietario predeterminado de los casos que no cumplen los criterios de su regla de asignación.
- Cree una regla de asignación de casos activa para determinar cómo los casos generados en la Web se asignan a los usuarios o se incluyen en las colas. Si no configura una regla de asignación activa, todos los casos generados en la Web se asignan al propietario predeterminado especificado en la configuración del servicio de atención.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

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

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

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

PERMISOS DE USUARIO

Para configurar Caso Web:

- "Personalizar aplicación"

A continuación, ya está preparado para [configurar Caso Web](#) en la página 11.

CONSULTE TAMBIÉN

[Crear colas](#)

[Configurar reglas de asignación](#)

[Preguntas frecuentes sobre casos Web](#)

Configuración de casos Web

Recopile las solicitudes de servicio de atención al cliente directamente del sitio web de su compañía y genere automáticamente hasta 5,000 casos nuevos al día con Caso Web. La configuración de Caso Web implica la habilitación de la función, la selección de ajustes y la adición del formulario Caso Web a su sitio Web.

 **Nota:** Antes de empezar, revise [Preparación para capturar casos con casos Web](#) y [Notas y limitaciones de casos Web](#) para obtener información sobre los requisitos y aspectos que deben tenerse en cuenta al configurar casos Web.

1. En Configuración, ingrese *Caso Web* en el cuadro *Búsqueda rápida* y, a continuación, seleccione **Caso Web**.
2. Seleccione **Activar caso Web**.
3. Seleccione un origen de casos predeterminado.
4. Seleccione una plantilla de respuesta predeterminada para notificar automáticamente a los clientes una vez creado su caso.

Si configura reglas de respuesta para utilizar plantillas de email diferentes según la información presentada, la plantilla de email predeterminada se utiliza cuando no se aplica ninguna regla de respuesta. Deje esta opción en blanco si no desea enviar un email cuando no se aplique ninguna regla de respuesta. Esta plantilla debe marcarse como "Disponible para el uso".

5. Seleccione **Ocultar información de registro** para ocultar la información de registros en el mensaje de email que se envía a los clientes si falla la creación de casos.
6. Ingrese una firma de email si desea utilizar una firma diferente a la predeterminada.
7. Haga clic en **Guardar**.

Para generar código HTML que su administrador Web pueda utilizar en su sitio Web para administrar las solicitudes de asistencia de casos Web de sus clientes, consulte [Cómo generar código HTML de caso Web](#).

CONSULTE TAMBIÉN

[Configuración del servicio de atención al cliente](#)

[Preguntas frecuentes sobre casos Web](#)

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

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

PERMISOS DE USUARIO

Para configurar la opción de casos Web:

- "Personalizar aplicación"

Cómo generar código HTML de caso Web

Genere código HTML que su administrador Web pueda insertar en el sitio Web de su compañía para capturar casos en un formulario Web. Cada vez que alguien envíe información a cualquiera de las páginas Web, se creará un caso.

Debe tener Casos Web activados. Para obtener instrucciones sobre la configuración de Casos Web, consulte [Configuración de casos Web](#) en la página 11.

1. En Configuración, ingrese *Generador HTML del caso Web* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Generador HTML del caso Web**.
2. Utilice las flechas Agregar y Quitar para mover campos entre las listas Campos disponibles y Campos seleccionados para seleccionar los campos que desee incluir en su formulario de caso Web. Utilice las flechas Arriba y Abajo para cambiar el orden de los campos de su formulario.
En el caso de organizaciones que utilizan varias divisas, agregue el campo *Divisa del caso* al código HTML si se agregan campos de importes en otras divisas; de lo contrario, todos los importes se capturarán en la divisa de la compañía. En el caso de organizaciones que utilizan tipos de registro en los casos, seleccione el campo *Tipo de registro del caso* si desea que los usuarios que envían casos generados en la Web seleccionen tipos de registro específicos.
3. Si su organización utiliza el portal de autoservicio o el portal de clientes y desea que los casos generados en la Web sean visibles para los usuarios de estos portales, seleccione *Visible en el portal de autoservicio*.
4. Especifique la URL completa a la que se dirigirán los clientes una vez hayan enviado su información. Por ejemplo, la dirección URL puede tratarse de una página de agradecimiento o de la página de inicio de su compañía.
5. Si su organización utiliza el sistema de traducción o ha cambiado el nombre de las fichas, elija el idioma para las etiquetas en el formulario Caso Web. El formulario Caso Web originario siempre se encuentra en el idioma personal.
6. Haga clic en **Generar**.
7. Copie el código HTML generado y entrégueselo al administrador Web para que lo incorpore al sitio Web de la compañía.
8. Haga clic en **Finalizar**.



Sugerencia: Utilice una lista de selección múltiple para permitir que los clientes realicen reportes sobre casos de varios productos a la vez.

Si desea comprobar el formulario de caso Web, agregue la línea `<input type="hidden" name="debug" value="1">` al código. Esta línea le enviará a una página de depuración cuando envíe el formulario. No olvide eliminarla antes de colocar la página Caso Web en su sitio Web.

Notas y limitaciones de casos Web

Conozca más sobre el funcionamiento de los casos Web para asegurar que es la forma más efectiva para su compañía.

Tenga estas consideraciones en mente cuando decida configurar los casos Web.

- En la medida de lo posible, los casos generados en la Web se vinculan automáticamente con el contacto y la cuenta correspondiente basándose en la dirección de email del cliente.
- Salesforce ejecuta reglas de validación de campos antes de crear registros enviados a través de casos Web y solo crea registros que tienen valores válidos. Todos los campos necesarios para todos deben tener un valor antes de que se pueda crear un registro mediante casos Web.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

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

PERMISOS DE USUARIO

Para configurar la opción de casos Web:

- "Personalizar aplicación"

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

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

- El formato de los campos de fecha y divisa obtenidos online se toma de la configuración predeterminada de su organización: Configuración regional predeterminada y Configuración regional de divisa.
- Salesforce no admite campos de área de texto enriquecido (ATR) en formularios de casos Web. Si utiliza campos ATR en sus formularios, cualquier información que ingrese en ellos se guardará como texto normal cuando se cree un caso.
- Si la organización sobrepasa el límite diario de casos Web, el propietario predeterminado del caso (especificado en la página de configuración del soporte) recibirá un email con la información adicional del caso.

CONSULTE TAMBIÉN

[Preparación para la captura de casos con Caso Web](#)

[Configuración de casos Web](#)

[Preguntas frecuentes sobre casos Web](#)

Preguntas frecuentes sobre casos Web

- [¿Cuál es el número máximo de casos Web que podemos capturar?](#)
- [¿Quién posee los nuevos casos generados por la Web?](#)
- [¿Cómo puedo especificar la información que quiero capturar?](#)
- [¿Puedo capturar casos de varias páginas Web?](#)
- [¿Cómo puede nuestro administrador Web comprobar la página de Caso Web?](#)
- [¿Qué estado y origen se asigna a los casos generados por la Web?](#)
- [¿Cómo puedo estar seguro de que los casos no se perderán?](#)
- [¿Cómo evito el spam de Caso Web?](#)

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

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

¿Cuál es el número máximo de casos Web que podemos capturar?

En organizaciones con Professional Edition, Enterprise Edition, Unlimited Edition, Performance Edition y Developer Edition, se pueden capturar hasta 5.000 casos cada día. Si su compañía genera un número superior de solicitudes de casos, haga clic en **Ayuda y capacitación** en la parte superior de cualquier página y seleccione la ficha Mis casos para enviar la solicitud de un límite superior directamente a Salesforce.

Si su organización alcanza el límite de 24 horas, Salesforce guarda consultas adicionales en una cola de solicitudes pendientes que contienen solicitudes de casos y prospectos Web. Las solicitudes se envían cuando se actualiza el límite. La cola de solicitudes pendientes tiene un límite de 50.000 solicitudes combinadas. Si su organización alcanza el límite de solicitudes pendientes, las solicitudes adicionales se rechazan y no se añaden a la cola. Su administrador recibe las notificaciones de email de los cinco primeros envíos rechazados. Haga contacto con el servicio de atención al cliente de Salesforce para cambiar el límite de solicitudes pendientes de su organización.

CONSULTE TAMBIÉN

[Preguntas frecuentes sobre casos Web](#)

¿Quién posee los nuevos casos generados por la Web?

El administrador puede definir una regla de asignación de casos activa para que asigne automáticamente casos generados por la Web a usuarios o colas según criterios concretos en dichos casos. Los casos que no cumplan los criterios de la regla de asignación se asignarán al Propietario de caso predeterminado especificado en Configuración del soporte.

CONSULTE TAMBIÉN

[Preguntas frecuentes sobre casos Web](#)

¿Cómo puedo especificar la información que quiero capturar?

Al generar el código HTML para el sitio Web de la compañía, puede elegir los campos de casos estándar o personalizados para los que desea recopilar información. Debe crear los campos de casos personalizados antes de generar el código HTML. Desde Configuración, ingrese *Caso Web* en el cuadro *Búsqueda rápida* y, a continuación, seleccione **Caso Web** para configurar la función y generar el código HTML.

CONSULTE TAMBIÉN

[Preguntas frecuentes sobre casos Web](#)

¿Puedo capturar casos de varias páginas Web?

Sí. Inserte el código HTML generado en las páginas Web de las que desea capturar casos. Cada vez que alguien envíe información a cualquiera de las páginas Web, se creará un caso.

CONSULTE TAMBIÉN

[Preguntas frecuentes sobre casos Web](#)

¿Cómo puede nuestro administrador Web comprobar la página de Caso Web?

Si desea ver una página de depuración al enviar el formulario, añada la siguiente línea al código de caso Web. No olvide eliminarla antes de publicar la página Caso Web en su sitio Web.

```
<input type="hidden" name="debug" value="1">
```

CONSULTE TAMBIÉN

[Preguntas frecuentes sobre casos Web](#)

¿Qué estado y origen se asigna a los casos generados por la Web?

Los casos Web nuevos se marcan con el estado predeterminado que el administrador haya seleccionado en los valores de la lista de selección *Estado del caso*. El valor predeterminado del campo *Origen* lo establece el administrador al configurar Caso Web.

CONSULTE TAMBIÉN

[Preguntas frecuentes sobre casos Web](#)

¿Cómo puedo estar seguro de que los casos no se perderán?

Si la organización sobrepasa el límite diario de casos Web, el propietario predeterminado del caso (especificado en la configuración del soporte) recibirá un email con la información adicional del caso. Si no pudiera generarse un nuevo caso debido a errores en la configuración del caso Web, el servicio de atención al cliente será notificado debidamente para poder ayudarle a resolver el problema.

Si su organización está utilizando Email para registro de casos On-Demand, Salesforce garantiza que no se pierdan sus casos si los usuarios los envían durante un período de inactividad programado de Salesforce.

CONSULTE TAMBIÉN

[Preguntas frecuentes sobre casos Web](#)

¿Cómo se calcula la "edad" en reportes de casos?

La antigüedad de un caso abierto es el tiempo transcurrido desde que se creó hasta el presente. La antigüedad de un caso cerrado es el tiempo transcurrido desde su creación hasta su cierre. Los reportes de casos muestran una lista desplegable denominada "Unidades" que le permite elegir si desea visualizar la antigüedad en días, horas o minutos.

CONSULTE TAMBIÉN

[Preguntas frecuentes sobre casos Web](#)

¿Cómo evito el spam de Caso Web?

Las soluciones siguientes le permiten evitar recibir spam en los formularios Web para registro de casos:

- Creación de reglas de validación
- Uso de pruebas CAPTCHA.
- Uso de servicios Web

CONSULTE TAMBIÉN

[Preguntas frecuentes sobre casos Web](#)

Portales de clientes

Configuración de su portal de clientes.

 **Nota:** Desde Spring '13, el portal de clientes no está disponible para nuevas organizaciones. Las organizaciones existentes continúan teniendo acceso al Portal de clientes. Si no dispone de un Portal de clientes, pero desea compartir fácilmente información con sus clientes, pruebe Comunidades.

Las organizaciones existentes que utilizan Portales de clientes pueden continuar utilizando sus Portales de clientes o cambiar a Comunidades. Haga contacto con su ejecutivo de cuentas de Salesforce para obtener más información.

Un Portal de clientes de Salesforce proporciona un canal de soporte online para sus clientes, lo que les permite responder consultas sin necesidad de hacer contacto con un representante del servicio de atención al cliente. Con un portal de clientes, puede personalizar y obtener una interfaz de usuario muy atractiva para sus clientes y utilizar las siguientes funciones de Salesforce que le ayudarán a aumentar su éxito y el de sus clientes:

- Determine las páginas y campos que los clientes podrán ver con formatos de página y seguridad a nivel de campo.
- Gestione sus clientes con perfiles, conjuntos de permisos, funciones y reglas de colaboración
- Aporte y organice documentos a través de Salesforce CRM Content o la ficha Documentos
- Cree una base de datos de conocimientos para sus clientes con [Salesforce Knowledge](#)
- Permita que los clientes participen en comunidades de Ideas.
- Muestre y recopile datos exclusivos de su organización con objetos personalizados.
- Ingrese los reportes personalizados mediante la ficha Reportes.

 **Nota:** Los usuarios de portal de gran volumen están disponibles para portales de cliente o comunidades destinadas a miles o millones de usuarios. Consulte [Acerca de Usuarios de portal de gran volumen](#) en la página 56

La configuración de su portal de clientes consta de los pasos siguientes:

1. [Activación del portal de clientes.](#)
2. [Creación de uno o más portales.](#)

Para cada portal:

- a. [Defina la configuración y las plantillas de comunicación.](#)

Puede estandarizar las plantillas de comunicación que se envían a los usuarios de todos los portales de clientes haciendo clic en el vínculo **Definir plantillas de email predeterminadas para todos los portales de clientes** en la sección Herramientas de la página de configuración del portal de clientes. Para obtener más información, consulte [Creación de varios portales de clientes](#) en la página 22.

El [asistente para convertir el acceso de usuario al portal](#) aparece automáticamente la primera vez que guarde los ajustes de su primer portal, tanto si se trata del portal de clientes como del portal de clientes. Puede utilizar este asistente para ayudar a asegurar que los registros y carpetas que son propiedad de los usuarios de Salesforce no se comparten con los usuarios del portal.

- b. [Personalice las fuentes y los colores.](#)
- c. [Personalice las fichas disponibles y el orden de fichas.](#)
- d. [Configure los idiomas del portal.](#)

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

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

PERMISOS DE USUARIO

Para configurar y actualizar el Portal de clientes:

- "Personalizar aplicación"

3. Opcionalmente, si [está disponible en sus licencias del portal de usuario](#), puede activar [Salesforce CRM Content](#), [Ideas](#), [Answers](#), [Gestión de asignaciones](#) o [Salesforce Knowledge](#) si es necesario.

4. [Crear perfiles del portal de clientes.](#)

Para cada perfil:

- a. Personalice los formatos de página. Consulte [Personalizar sus páginas del Portal de clientes](#).

Para obtener sugerencias e informaciones generales acerca de las páginas del portal de clientes de Salesforce, consulte [Sugerencias y consideraciones de configuración para páginas del portal de clientes](#) en la página 45.

- b. Personalice las vistas de lista.

Los usuarios del portal de clientes pueden ver automáticamente cualquier vista de lista con el ajuste de visibilidad `visible para todos los usuarios`. Es recomendable que cree vistas de listas específicas para todos los objetos accesibles para los usuarios del portal y asignarles únicamente las vistas de lista que desea que puedan ver.

- c. Personalice los formatos de búsqueda.

Los formatos de búsqueda de su organización de Salesforce son los mismos que se utilizan en su portal de clientes. Compruebe que los formatos de búsqueda de los objetos accesibles para los usuarios del portal sólo incluyan los campos que desea que se vean en los resultados de búsqueda.

5. Configure el flujo de trabajo:

- a. Defina reglas de flujo de trabajo o reglas de asignación de casos para asignar automáticamente casos creados por usuarios del portal a usuarios o colas de Salesforce, mediante el criterio *Usuario actual: tipo de usuario contiene portal de clientes*.

Para que las reglas de asignación funcionen en el Portal de clientes, seleccione la casilla de verificación `Seleccionar casilla de verificación Asignación de caso de forma predeterminada` en los formatos de página de casos asignados a los perfiles de portal. Los usuarios del portal no pueden ver las casillas de verificación en el portal de clientes. Tenga en cuenta que las reglas de asignación se activan cuando se crea y se modifica un caso. Para evitar que los casos vuelvan a asignarse automáticamente cuando los modifiquen los usuarios del portal, agregue una entrada de regla mediante el criterio *Usuario actual: Tipo de usuario contiene portal de clientes* y seleccione la casilla de verificación `No reasignar usuario`.

- b. Cree alertas de flujo de trabajo o reglas de respuesta automática de casos para responder automáticamente a los usuarios del portal cuando creen un caso en su portal.

6. [Configure el acceso de los usuarios al portal.](#)

7. [Concesión de acceso a objetos a usuarios de portal de gran volumen.](#)

8. También puede activar el inicio de sesión único.

9. [Active el inicio de sesión en cada portal de clientes.](#)

10. Agregue un vínculo desde el sitio Web de su organización a su portal.

Una vez que haya copiado la URL de inicio de sesión de la configuración de su portal y la haya pegado en el HTML de su sitio Web, los usuarios podrán navegar hasta su portal de clientes. Para obtener más información, consulte [Activar el inicio de sesión y configuraciones del portal de clientes](#) en la página 24.

11. Activación de contactos en su portal.

 **Nota:** Haga contacto con Salesforce para obtener información sobre cómo activar el portal de clientes de su organización.

CONSULTE TAMBIÉN

[Límites de configuración del portal de clientes](#)

[Creación de varios portales de clientes](#)

[Activar portales de inicio de sesión único](#)

[Configuración de mensajes HTML en varios idiomas para portales de clientes](#)

¿Qué portales de cliente puedo crear con Salesforce?

Salesforce proporciona tres modos para ayudarle a gestionar sus clientes. La tabla siguiente describe brevemente las diferencias entre ellos:

 **Nota:** Desde Spring '12, el portal de autoservicio no está disponible para nuevas organizaciones. Las organizaciones existentes continúan teniendo acceso al portal de autoservicio.

	Respuestas de Chatter	Portal de clientes de Salesforce	Portal de autoservicio
Objetivo	Proporciona a los clientes una comunidad Web para resolver sus dudas con otros miembros de la comunidad o haciendo contacto con un agente del servicio de asistencia al cliente.	Proporciona a los clientes un canal de asistencia online para resolver sus dudas si recurrir a un agente del servicio de asistencia al cliente.	Proporciona a los clientes un canal de asistencia online para resolver sus dudas si recurrir a un agente del servicio de asistencia al cliente.
Interfaz de usuario	Gran capacidad de personalización a través de un editor instantáneo y páginas de Visualforce, así como la funcionalidad de funciones de Salesforce como Respuestas, Portal de clientes, sitios de Force.com y Salesforce Knowledge	Gran capacidad de personalización mediante un editor instantáneo así como funcionalidades similares a Salesforce como perfiles, objetos personalizados, reglas de colaboración y fichas Web.	Personalizable a través de una hoja de estilo en cascada (CSS) o un editor instantáneo.
Tipos de registro admitidos	• Artículos • Casos • Preguntas (respuestas)	• Actividades • Activos • Casos • Documentos • Soluciones • Objetos personalizados	• Casos • Soluciones
Cantidad	Haga contacto con Salesforce para obtener más información.	Haga contacto con Salesforce para obtener más información.	Uno
Controles de administrador	• Personalizar el aspecto de la comunidad	• Personalizar el aspecto del Portal de clientes	• Generar nombres de usuario y contraseñas de autoservicio

	Respuestas de Chatter	Portal de clientes de Salesforce	Portal de autoservicio
	• Moderar preguntas y respuestas • Crear nombres de usuario y contraseñas • Gestionar información de usuario del Portal de clientes • Gestionar usuarios del Portal de clientes a través de permisos, funciones y reglas de colaboración	• Generar nombres de usuario y contraseñas del portal de clientes • Gestionar información de usuario del Portal de clientes • Gestionar usuarios del Portal de clientes a través de permisos, funciones y reglas de colaboración	• Gestionar información de usuario de Autoservicio
Controles de usuario	Los usuarios pueden hacer clic en Modificar mi configuración después de iniciar sesión para cambiar su: • Nombre de usuario de la comunidad • Contraseña de la comunidad • Configuración regional • Idioma • Zona horaria • Configuración de notificación • Información de contacto	Los usuarios pueden utilizar el componente de bienvenida del Portal de clientes para cambiar su: • Nombre de usuario del portal • Contraseña del portal • Configuración regional • Idioma • Zona horaria • Información de contacto	Ninguno

 **Nota:** Haga contacto con Salesforce para activar un portal concreto para su organización.

Activación de su Portal de clientes

 **Nota:** Desde Spring '13, el portal de clientes no está disponible para nuevas organizaciones. Las organizaciones existentes continúan teniendo acceso al Portal de clientes. Si no dispone de un Portal de clientes, pero desea compartir fácilmente información con sus clientes, pruebe Comunidades.

Las organizaciones existentes que utilizan Portales de clientes pueden continuar utilizando sus Portales de clientes o cambiar a Comunidades. Haga contacto con su ejecutivo de cuentas de Salesforce para obtener más información.

Para activar el portal de clientes de Salesforce:

1. Desde Configuración, ingrese *Configuración de portal de clientes* en el cuadro *Búsqueda rápida* y, a continuación, seleccione **Configuración de portal de clientes**.
2. Haga clic en **Modificar**.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

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

PERMISOS DE USUARIO

Para activar el Portal de clientes:

- "Personalizar aplicación"

3. Seleccione **Activar portal de clientes**.
4. Haga clic en **Guardar**.
5. Continúe [configurando el portal](#).

Sugerencias sobre la activación del portal de clientes

Tenga en cuenta los siguientes aspectos cuando active el portal de clientes:

- Después de activar el portal de clientes, puede [crear varios portales de clientes](#) para satisfacer las distintas necesidades de negocio de sus clientes.
- Estos elementos estarán disponibles cuando active el portal de clientes:
 - Los perfiles del Portal de clientes de gran volumen, Sitio Web autenticado, Gestor del Portal de clientes y Usuario del portal de clientes, si ha adquirido [licencias de usuario](#) para ellos.
 - Los botones **Habilitar usuario del portal de clientes** y **Ver usuario del portal de clientes** en los registros de cuentas personales.
 - Los grupos "Todos los usuarios del portal de clientes" y "Todos los usuarios internos" junto con la categoría de regla de colaboración "Función y subordinados internos"
- Una vez que active el portal de clientes, no podrá desactivarlo. No obstante, puede evitar que los usuarios inicien sesión. Consulte [Activar inicio de sesión y configuraciones del portal de clientes](#) en la página 24.

CONSULTE TAMBIÉN

[Configuración de su portal de clientes](#).

Consideraciones para el asistente para convertir el acceso de usuario al portal

Sus usuarios del portal de clientes y portal de socios aparecen en la jerarquía de funciones; no obstante, son contactos externos que no necesitan acceder a los datos internos de su organización. Al configurar un portal de clientes o portal de socios, puede utilizar el asistente para convertir el acceso de usuario al portal con el fin de garantizar que no se comparte ningún registro o carpeta con un usuario del portal.

 **Nota:** Desde Spring '13, el portal de clientes no está disponible para nuevas organizaciones. Las organizaciones existentes continúan teniendo acceso al Portal de clientes. Si no dispone de un Portal de clientes, pero desea compartir fácilmente información con sus clientes, pruebe Comunidades.

Las organizaciones existentes que utilizan Portales de clientes pueden continuar utilizando sus Portales de clientes o cambiar a Comunidades. Haga contacto con su ejecutivo de cuentas de Salesforce para obtener más información.

Este asistente afecta a las siguientes áreas de su organización de Salesforce:

Reglas de colaboración

El asistente para convertir el acceso de usuario al portal convierte cualquier regla de colaboración que incluya la categoría de conjunto de datos Funciones, subordinados internos y de portal para que incluya la categoría de conjunto de datos Funciones y subordinados internos en su lugar.

La categoría de conjunto de datos Funciones y subordinados internos le permite crear reglas de colaboración que incluyen a todos los usuarios de una función especificada además de todos los usuarios de funciones por debajo de la misma, excepto las funciones del portal de clientes y del portal de socios.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

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

PERMISOS DE USUARIO

Para configurar las reglas de colaboración:

- "Gestionar colaboración"

Únicamente las reglas de colaboración de la organización se actualizan cuando convierte Funciones, subordinados internos y de portal en Funciones y subordinados internos. La categoría Funciones, subordinados internos y de portal para colas, grupos públicos, vistas de listas, documentos y colaboración manual creados en registros específicos haciendo clic en el botón **Compartir** no se convierte en Funciones y subordinados internos.

 **Nota:** Después de ejecutar el asistente para convertir el acceso de usuario al portal, debe volver a calcular las reglas de colaboración para aplicar los cambios. Desde el cuadro *Búsqueda rápida* de Configuración, ingrese *Configuración de colaboración*. En *Reglas de colaboración de cuentas*, haga clic en **Volver a calcular**, luego haga clic en **Aceptar**.

La categoría de conjunto de datos Funciones, subordinados internos y de portal sólo está disponible en su organización después de que haya creado como mínimo una función en la jerarquía de funciones.

La categoría de conjunto de datos Funciones y subordinados internos sólo está disponible en su organización después de que haya creado como mínimo una función en la jerarquía de funciones y haya activado un portal.

Uso compartido de carpetas

El asistente para convertir el acceso de usuario al portal también le permite convertir automáticamente los niveles de acceso de cualquier carpeta de reporte, tablero o documento que sea accesible para Funciones, subordinados internos y de portal en un nivel de acceso más restrictivo: Funciones y subordinados internos. Esto ayuda a evitar que los usuarios del portal de clientes y del portal de socios accedan a las carpetas. Resulta más eficiente utilizar el asistente que ubicar diversas carpetas en Salesforce y establecer sus niveles de acceso individualmente.

El asistente no convierte carpetas que sean accesibles para todos los usuarios o para grupos públicos. Debe actualizar manualmente los niveles de acceso en esas carpetas.

Cuando guarda por primera vez un portal de clientes o portal de socios, Salesforce automáticamente muestra el asistente para convertir el acceso de usuario al portal.

CONSULTE TAMBIÉN

[Uso del asistente para convertir el acceso de usuario al portal](#)

[Configuración del acceso de usuarios al portal de clientes](#)

Uso del asistente para convertir el acceso de usuario al portal

 **Nota:** Desde Spring '13, el portal de clientes no está disponible para nuevas organizaciones. Las organizaciones existentes continúan teniendo acceso al Portal de clientes. Si no dispone de un Portal de clientes, pero desea compartir fácilmente información con sus clientes, pruebe Comunidades.

Las organizaciones existentes que utilizan Portales de clientes pueden continuar utilizando sus Portales de clientes o cambiar a Comunidades. Haga contacto con su ejecutivo de cuentas de Salesforce para obtener más información.

Al configurar un portal de clientes o portal de socios, puede utilizar el asistente para convertir el acceso de usuario al portal con el fin de garantizar que no se comparte ningún registro o carpeta con un usuario del portal.

Para utilizar el asistente:

1. Para el Portal de clientes, desde Configuración, ingrese *Configuración del portal de clientes* en el cuadro *Búsqueda rápida* y, a continuación, seleccione **Configuración del portal de clientes**. Para el Portal de socios, desde Configuración, ingrese *Socios* en el cuadro *Búsqueda rápida*, luego seleccione **Configuración**.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

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

PERMISOS DE USUARIO

Para configurar las reglas de colaboración:

- "Gestionar colaboración"

2. Haga clic en el vínculo **Convertir acceso de usuario al portal**.
3. Active las casillas de verificación junto a las reglas de colaboración que desee convertir en Funciones y subordinados internos.
Si no hay ninguna regla de colaboración que pueda convertir pero desea convertir el nivel de acceso de las carpetas, vaya al paso siguiente.
4. Haga clic en **Siguiente**.
5. Seleccione las casillas de verificación junto a las carpetas cuyos niveles de acceso desee cambiar por Funciones y subordinados internos.
El asistente no convierte carpetas que sean accesibles para todos los usuarios o para grupos públicos. Debe actualizar manualmente los niveles de acceso en esas carpetas.
Una carpeta en particular puede aparecer en varias filas del asistente. Esto se debe a que el asistente muestra una fila por cada categoría Funciones, subordinados internos y de portal en la que se comparte una carpeta.
6. Haga clic en **Siguiente**.
7. Haga clic en **Guardar** para aplicar los cambios seleccionados.

CONSULTE TAMBIÉN

[Consideraciones para el asistente para convertir el acceso de usuario al portal](#)

Creación de varios portales de clientes

 **Nota:** Desde Spring '13, el portal de clientes no está disponible para nuevas organizaciones. Las organizaciones existentes continúan teniendo acceso al Portal de clientes. Si no dispone de un Portal de clientes, pero desea compartir fácilmente información con sus clientes, pruebe Comunidades.

Las organizaciones existentes que utilizan Portales de clientes pueden continuar utilizando sus Portales de clientes o cambiar a Comunidades. Haga contacto con su ejecutivo de cuentas de Salesforce para obtener más información.

Después de [activar el Portal de clientes de Salesforce](#), puede crear varios Portales de clientes para satisfacer las distintas necesidades de sus clientes.

Para crear más de un portal de clientes:

1. Desde Configuración, ingrese *Configuración de portal de clientes* en el cuadro *Búsqueda rápida* y, a continuación, seleccione **Configuración de portal de clientes**.
2. Haga clic en **Nuevo**.
3. Realice el mismo procedimiento que para configurar el primer portal de clientes de su organización. Consulte [Configuración de su portal de clientes](#) en la página 16.

 **Nota:** Haga contacto con Salesforce para obtener información acerca del número de portales de clientes que puede activar para su organización.

Antes de comenzar a crear varios portales de clientes para su organización, revise las siguientes sugerencias y mejores prácticas de implementación.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

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

PERMISOS DE USUARIO

Para crear varios portales de clientes:

- "Personalizar aplicación"

Sugerencias de implementación

- Los usuarios del portal sólo pueden iniciar sesión en portales de clientes asignados a su perfil. Para asignar un perfil a un portal de clientes, seleccione el nombre de un portal de la página de configuración del portal de clientes, haga clic en **Modificar perfiles** en la sección Perfiles asignados y seleccione la casilla de verificación **Activo** junto al perfil que desee asignar al portal.
Un usuario del portal puede acceder a todos los portales de clientes asignados a su perfil con un nombre de usuario y contraseña. Puede ver el número de usuarios activos asociados con cada perfil asignado a un Portal de clientes creando un reporte de resumen personalizado y agregando **Perfil** a sus columnas de reportes.
- La URL de inicio de sesión de cada portal de clientes que cree contiene un identificador único, como portalId=060D00000000Q1F. El identificador único determina el portal concreto al que un usuario puede acceder. Si el usuario accede a una URL de inicio de sesión que no tenga un identificador único, se le dirigirá automáticamente a la URL de inicio de sesión del primer portal de clientes que haya creado. Tenga en cuenta que los usuarios del portal sólo pueden iniciar sesión en un portal de clientes mediante la página de inicio de sesión del portal y no mediante la página de inicio de Salesforce.
- La configuración de los siguientes elementos se aplican a su organización y a sus portales de clientes:
 - Vistas de listas
 - Formatos de búsqueda
 - Reglas de asignación de casos
 - Alertas del flujo de trabajo

Mejores prácticas

- Como sólo puede personalizar las fuentes, colores, plantillas de email y mensaje de inicio de sesión de cada portal de clientes que cree, puede crear un portal de clientes para cada producto y nivel de servicio de cliente de su organización. Por ejemplo, si su organización proporciona niveles atención al cliente de oro, plata y bronce, puede crear un portal de clientes para cada nivel.



Nota: El código JavaScript y CSS se eliminan automáticamente de los archivos HTML que se utilizan como el mensaje de inicio de sesión del portal.

- Puede estandarizar las plantillas de comunicación que se envían a los usuarios de todos los portales de clientes haciendo clic en el vínculo **Definir plantillas de email predeterminadas para todos los portales de clientes** en la sección Herramientas de la página de configuración del portal de clientes. Esta configuración determina las plantillas de email que se utilizarán cuando envíe notificaciones por email, como un nuevo comentario de caso o el restablecimiento de una contraseña, a usuarios del portal cuyos perfiles estén asociados con más de un portal de clientes.

Por defecto, las plantillas de muestra se seleccionan automáticamente en los campos de búsqueda **Nueva plantilla de usuario**, **Nueva plantilla de contraseña** y **Plantilla de contraseña perdida**. Sin embargo, las plantillas de muestra no se seleccionan automáticamente en los campos de búsqueda **Nueva plantilla de comentario** y **Cambiar propietario de la plantilla de usuario de portal**. Salvo que seleccione plantillas para estos campos, los usuarios cuyos perfiles estén asociados con más de un portal de clientes no recibirán notificaciones por email cuando se agreguen nuevos comentarios a sus casos cuando se conviertan en nuevos propietarios de un registro en el portal de clientes. Las plantillas de email se deben definir como **Disponible para el uso** para que se envíen a los usuarios del portal.



Sugerencia: Como las plantillas predeterminadas de email se envían a los usuarios de varios portales de clientes, es recomendable que cree plantillas predeterminadas de email que no contengan marcas de portales específicos.

- No puede eliminar un portal de clientes, pero puede evitar que los clientes inicien sesión en un portal, si desactiva la casilla de verificación **Con inicio de sesión**. Para obtener más información, consulte [Activar el inicio de sesión y configuraciones del portal de clientes](#) en la página 24.

- Puede crear varios portales de clientes que muestren fichas diferentes para los usuarios con el mismo perfil, siempre que el perfil tenga acceso a todos los objetos que aparecen en una ficha. Para obtener más información, consulte [Personalización de sus fichas del portal de clientes](#) en la página 35.

CONSULTE TAMBIÉN

[Configuración de su portal de clientes.](#)

[Acerca de la gestión de usuarios del portal de clientes](#)

Activar el inicio de sesión y las configuraciones del portal de clientes

-  **Nota:** Desde Spring '13, el portal de clientes no está disponible para nuevas organizaciones. Las organizaciones existentes continúan teniendo acceso al Portal de clientes. Si no dispone de un Portal de clientes, pero desea compartir fácilmente información con sus clientes, pruebe Comunidades.

Las organizaciones existentes que utilizan Portales de clientes pueden continuar utilizando sus Portales de clientes o cambiar a Comunidades. Haga contacto con su ejecutivo de cuentas de Salesforce para obtener más información.

1. Desde Configuración, ingrese *Configuración de portal de clientes* en el cuadro *Búsqueda rápida* y, a continuación, seleccione **Configuración de portal de clientes**.
2. Haga clic en **Modificar** junto al nombre del portal de clientes de Salesforce que desee personalizar.
3. Configure las opciones siguientes:

Configuración	Descripción
Nombre	Nombre del portal de clientes como aparece en las páginas de modificación y de detalles del portal y en la página de configuración del portal de clientes. El nombre del portal de clientes no se muestra en las páginas del portal, sino en la barra de título del explorador. El nombre del portal debe ser único en su organización y no debe estar en uso en un portal de clientes o portal de socios. Además, puede producirse un error si a un portal de clientes lo denomina "Portal de socios", Portal de clientes
Descripción	Descripción del portal de clientes como aparece en la página de modificación y de detalles del portal. La descripción del portal de clientes no se muestra en el portal.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

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

PERMISOS DE USUARIO

Para activar el inicio de sesión y las configuraciones del portal de clientes:

- "Personalizar aplicación"

Configuración	Descripción
Con inicio de sesión	Permite a los usuarios iniciar sesión en el portal de clientes. Es recomendable que no active esta casilla de verificación hasta que no complete los pasos que se describen en Configuración de su portal de clientes.  Nota: Los usuarios deben poder iniciar sesión en el Portal de clientes, estar en el intervalo de direcciones IP restringido de sus perfiles de usuario y la horas de inicio de sesión designadas con el fin de poder restablecer sus contraseñas.
Administrador	Haga clic en el icono de búsqueda (🔍) para seleccionar un administrador predeterminado para su portal de clientes. Todas las notificaciones de email relativas a los usuarios que se inscriban automáticamente en el portal de clientes se enviarán a este usuario de Salesforce. Las notificaciones incluyen información sobre los errores de registro y cualquier otro problema que experimenten los usuarios que se inscriban automáticamente, como ingresar sin darse cuenta direcciones de email duplicadas, crear registros de contactos duplicados y superar el límite de licencias de usuario de su organización. Cuando seleccione un administrador para su portal de clientes, sólo puede seleccionar usuarios con el permiso "Modificar usuarios de autoservicio". Además, no puede desactivar un usuario seleccionado como administrador de portal.

Configuración predeterminada de portal

Configuración	Descripción
URL de inicio de sesión	URL de la página Web que aparece cuando los usuarios inician sesión en su portal de clientes. Puede hacer clic en esta URL para iniciar sesión en su portal e interactuar con él. Ingresa esta URL en su sitio Web para que los usuarios puedan acceder a la página de inicio de su portal de clientes. La URL de inicio de sesión de cada portal de clientes que cree contiene un identificador único, como portalId=060D00000000Q1F. El identificador único determina el portal concreto al que un usuario puede acceder. Si el usuario accede a una URL de inicio de sesión que no tenga un identificador único, se le dirigirá automáticamente a la URL de inicio de sesión del primer portal de clientes que haya creado. Tenga en cuenta que los usuarios del portal sólo pueden iniciar

Configuración predeterminada de portal

Configuración	Descripción
	sesión en un portal de clientes mediante la página de inicio de sesión del portal y no mediante la página de inicio de Salesforce.
URL de fin de sesión	Dirección URL de la página Web que se mostrará cuando los usuarios finalicen la sesión en el portal de clientes, por ejemplo, "http://www.acme.com". Si no se especifica una dirección URL de fin de sesión, los usuarios del portal regresarán a la página de inicio de sesión cuando finalicen la sesión.
Categoría de nivel superior para el portal.	Categoría de nivel superior a la que pueden acceder los clientes en el portal de clientes. Los clientes podrán ver todas las soluciones marcadas como Visible en el portal de autoservicio en esta categoría y las subcategorías. Este campo sólo está disponible si ha activado la búsqueda de soluciones. Consulte Personalización de la configuración de soluciones en la página 536.
Habilitar Autocerrado de soluciones sugeridas	Permite a los usuarios cerrar casos en el portal de clientes directamente desde las soluciones sugeridas. Por ejemplo, si un usuario visualiza una solución sugerida que le ayuda a resolver un caso, puede hacer clic en Sí, deseo cerrar mi caso si el ajuste está activado.
Mostrar confirmación de acción	Permite a los usuarios ver mensajes de confirmación cuando completen una acción en el portal de clientes. Por ejemplo, después de que un usuario crea un caso en su Portal de clientes, verá el mensaje "El caso se ha enviado" si se ha activado el ajuste. Los mensajes de confirmación pueden ayudar a los usuarios a comprender las acciones que han completado en su portal de clientes.
Idioma predefinido de los mensajes HTML	Especifica el idioma en que aparecen los mensajes HTML del portal si no se ha definido un idioma personalizado HTML del portal. Esta configuración sólo está disponible para organizaciones con varios idiomas activados.

Configuración de notificación de email

Configuración	Descripción
Dirección del remitente del email	La dirección de email desde la cual se envían todas las plantillas de comunicación del Portal de clientes, por ejemplo, "support@acme.com." Salesforce envía los emails de forma automática, pero solo aparecen para los usuarios del portal si se envían desde esta dirección de email. Si un usuario de un portal

Configuración de notificación de email

Configuración	Descripción
	responde a una plantilla de comunicación, la respuesta se envía a esta dirección.
Nombre del remitente del email	El nombre asociado a la dirección de email "De", por ejemplo, "Servicio de atención al cliente de Acme".
Nueva plantilla de usuario	La plantilla de email utilizada para enviar un nombre de usuario y una contraseña inicial a todos los usuarios del portal de clientes activados recientemente y que se inscriban automáticamente. Por defecto se selecciona una plantilla de muestra. También puede crear su propia plantilla o modificar la muestra. Asegúrese de marcar la plantilla como Disponible para el uso .
Nueva plantilla de contraseña	Plantilla de email utilizada para enviar una nueva contraseña a los usuarios actuales del portal de clientes cuando restablece sus contraseñas. Por defecto se selecciona una plantilla de muestra. También puede crear su propia plantilla o modificar la muestra. Asegúrese de marcar la plantilla como Disponible para el uso .
Plantilla de contraseña perdida	Plantilla de email utilizada para enviar una nueva contraseña a usuarios actuales del portal de clientes cuando restablecen sus contraseñas mediante ¿Ha olvidado su contraseña? en la página de inicio de sesión del portal de clientes. Por defecto se selecciona una plantilla de muestra. También puede crear su propia plantilla o modificar la muestra. Asegúrese de marcar la plantilla como Disponible para el uso .
Nueva plantilla de comentario	Plantilla de email utilizada para enviar una notificación a los usuarios del portal de clientes cuando se agrega un comentario público a uno de sus casos. Esta plantilla debe marcarse como Disponible para el uso .
Cambiar propietario de la plantilla de usuario de portal	Plantilla de email utilizada para enviar una notificación a los usuarios del portal de clientes cuando se conviertan en los nuevos propietarios de un registro en el portal. Esta plantilla debe marcarse como Disponible para el uso .



Nota: Puede estandarizar las plantillas de comunicación que se envían a los usuarios de todos los portales de clientes haciendo clic en el vínculo **Definir plantillas de email predeterminadas para todos los portales de clientes** en la sección Herramientas de la página de configuración del portal de clientes. Para obtener más información, consulte [Creación de varios portales de clientes](#) en la página 22.



Sugerencia: Si planea utilizar la misma plantilla de comunicación para diferentes objetos, como Cambiar propietario de la plantilla de usuario de portal, es recomendable que incluya campos de texto y de combinación en la plantilla que sean adecuados para ambos objetos. Por ejemplo, si su organización tiene dos objetos personalizados, Garantía y Capacitación, y desea utilizar Cambiar propietario de la plantilla de usuario de portal para ambos objetos, los campos de texto y de combinación

deberían mostrar: "Se le ha asignado un nuevo registro. Id: {!Training.Id}{!Warranty.Id}." Cuando se envíe la plantilla se mostrarán únicamente los campos de combinación relevantes.

Apariencia

Configuración

Descripción

Encabezado

Archivo de texto o HTML que permite incorporar la marca de su organización al encabezado de su portal de clientes. Haga clic en el icono de búsqueda () para seleccionar un archivo que se ha cargado en una carpeta accesible públicamente en la ficha Documentos.

Los archivos que incluya en los campos de búsqueda Encabezado y Pie de página pueden tener un tamaño combinado de hasta 10 KB.

Es recomendable que no agregue un encabezado y un logotipo a su portal, porque es posible que no se visualicen correctamente juntos.

Puede colocar el vínculo de fin de sesión en el encabezado, mediante la etiqueta HTML: "Logout."

Pie de página

Archivo de texto o HTML que permite incorporar la marca de su organización al pie de página de su portal de clientes. Haga clic en el icono de búsqueda () para seleccionar un archivo que se ha cargado en una carpeta accesible públicamente en la ficha Documentos.

Los archivos que incluya en los campos de búsqueda Encabezado y Pie de página pueden tener un tamaño combinado de hasta 10 KB.

Logotipo

Un archivo de imagen que permite incorporar la marca de su organización al encabezado izquierdo de su portal de clientes.

Haga clic en el icono de búsqueda () para seleccionar un archivo que se ha cargado en una carpeta accesible públicamente en la ficha Documentos y marcado como una Imagen disponible de modo externo.

El archivo que incluya en el campo de búsqueda Logotipo puede tener hasta 20 KB.

Es recomendable que no agregue un encabezado y un logotipo a su portal, porque es posible que no se visualicen correctamente juntos.

Mensaje de inicio de sesión

Archivo de texto o HTML que permite incorporar la marca de su organización al encabezado de la página de inicio de sesión, en la página de inicio de sesión si ha olvidado su contraseña y en la página de cambio de contraseña de su portal de clientes. Haga

Apariencia

Configuración	Descripción
	clic en el icono de búsqueda (🔍) para seleccionar un archivo que se ha cargado en una carpeta accesible públicamente en la ficha Documentos. El archivo que incluya en el campo de búsqueda <code>Mensaje de inicio de sesión</code> puede tener hasta 2 KB.  Nota: El código JavaScript y CSS se eliminan automáticamente de los archivos HTML que se utilizan como el mensaje de inicio de sesión del portal.

Configuración de inscripción automática

Configuración	Descripción
Inscripción automática activada	Permite que los contactos existentes se inscriban automáticamente para acceder a su portal de clientes. Cuando seleccione esta casilla de verificación y agregue la casilla de verificación <code>Permitir inscripción automática en el Portal de clientes</code> a formatos de página de contactos, los contactos cuyos registros están marcados como <code>Permitir inscripción automática en el Portal de clientes</code> podrán ver un área de inscripción automática en la página de inicio del Portal de clientes. Desde el área de inscripción automática, los usuarios pueden ingresar su dirección de email y hacer clic en Enviar para recibir un nombre de usuario y una contraseña asignados automáticamente para iniciar sesión en su portal de clientes. Otras notificaciones de email enviadas a los usuarios relativas a su estado de registro incluyen las siguientes: • Usuario existente, desde el que el usuario puede ingresar otra dirección de email o hacer clic en el vínculo ¿Ha olvidado su contraseña? para recordar su contraseña. • Usuario nuevo, que informa al usuario que la dirección de email que ha enviado no coincide con ningún contacto existente de su organización. Si un administrador ha implementado Caso Web o Prospectos Web para capturar información de un nuevo usuario, dicho usuario puede hacer clic en un vínculo para ingresar su información en el formulario adecuado. • Error interno, que informa al usuario que se ha producido un error durante el proceso de inscripción automática y que se ha notificado al administrador de su portal sobre el error.

Configuración de inscripción automática

Configuración	Descripción
	• Usuario no apto, que informa al usuario que no es apto para la inscripción automática en su portal de clientes. Esta notificación se envía cuando una dirección de email enviada coincide con un contacto que no tiene seleccionada la casilla de verificación <code>Permitir inscripción automática de socios</code> en el portal. También se envía cuando una dirección de email enviada no coincide con ningún contacto y su administración no ha establecido Prospecto Web o Caso Web para capturar información de un nuevo usuario. Asegúrese de que todos los campos personalizados obligatorios de los usuarios tienen valores predeterminados. De lo contrario, los usuarios que se inscriban automáticamente en su portal de clientes recibirán un mensaje de error. Tenga en cuenta que los usuarios de cuentas personales no pueden registrarse automáticamente en un portal de clientes. Si los usuarios de cuentas personales se registran automáticamente en un portal de clientes, recibirán una notificación por email que les indica que deben hacer contacto con el administrador del portal.
Nuevo usuario de URL	Le permite especificar la URL de un formulario Prospectos Web o Caso Web para usuarios que se inscriban automáticamente para acceder a su portal de clientes. La URL de este formulario se proporciona a través de la plantilla seleccionada en el campo <code>Plantilla de error de inscripción</code> a los usuarios que se inscriban automáticamente que no tengan un registro de contacto existente para que su información pueda capturarse y convertirse en un contacto.
Plantilla de error de inscripción	Plantilla de email enviada a los usuarios que se inscriben automáticamente en su portal de clientes pero experimentan un error de inscripción o necesitan rellenar un formulario Prospectos Web o Caso Web para inscribirse en su portal. Por defecto se selecciona una plantilla de muestra. También puede crear su propia plantilla o modificar la muestra. Asegúrese de marcar la plantilla como <code>Disponible para el uso</code>. Los campos <code>Dirección del remitente del email</code> y <code>Nombre del remitente del email</code> en la configuración del portal de clientes especifican quién envía esta plantilla.

Configuración de inscripción automática

Configuración	Descripción
Nueva licencia de usuario predefinida	Haga clic en el icono de búsqueda (🔍) para seleccionar una licencia de usuario de portal predeterminada para los usuarios que se inscriban automáticamente en su portal de clientes.
Nueva función de usuario predefinida	Haga clic en el icono de búsqueda (🔍) para seleccionar una función de portal predeterminada para los usuarios que se inscriban automáticamente en su portal de clientes.
Nuevo perfil de usuario predefinido	Haga clic en el icono de búsqueda (🔍) para seleccionar un perfil de portal predeterminado para los usuarios que se inscriban automáticamente en su portal de clientes. No puede eliminar el perfil seleccionado como el perfil de portal predeterminado.

4. Haga clic en **Guardar** para guardar la configuración de su portal de clientes.

CONSULTE TAMBIÉN

[Configuración de su portal de clientes.](#)

Personalizar sus fuentes y colores del Portal de clientes



Nota: Desde Spring '13, el portal de clientes no está disponible para nuevas organizaciones. Las organizaciones existentes continúan teniendo acceso al Portal de clientes. Si no dispone de un Portal de clientes, pero desea compartir fácilmente información con sus clientes, pruebe Comunidades.

Las organizaciones existentes que utilizan Portales de clientes pueden continuar utilizando sus Portales de clientes o cambiar a Comunidades. Haga contacto con su ejecutivo de cuentas de Salesforce para obtener más información.

Puede personalizar las fuentes y los colores del portal de clientes de Salesforce para reflejar la marca de su compañía. Las fuentes y los colores de su portal se especifican en un "tema de color" del portal. Seleccione un tema de color predefinido y personalícelo con la imagen de su compañía. Puede hacer clic en el vínculo **Ver ejemplos** para ver todos los atributos del tema que puede personalizar.

- Desde Configuración, ingrese *Configuración de portal de clientes* en el cuadro **Búsqueda rápida** y, a continuación, seleccione **Configuración de Portal de clientes**.
- Seleccione el nombre de su portal de clientes.
- Haga clic en **Cambiar fuentes y colores del portal**.
- Seleccione un tema de color de la lista desplegable **Tema de color**. En la lista desplegable **Tema de color**, seleccione **Personalizado** para crear su propio tema desde el principio. La sección **Vista previa** muestra automáticamente el tema de color que seleccione.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

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

PERMISOS DE USUARIO

Para cambiar las fuentes y colores del portal de clientes:

- "Personalizar aplicación"

5. También puede personalizar el color de cualquier tema que seleccione:

- Ingresando un valor hexadecimal en cualquier atributo de tema o
- Haciendo clic en el valor hexadecimal de cualquier atributo de tema y seleccionando un color en el editor instantáneo

Cuando personalice un tema, su nombre cambiará automáticamente a Personalizado cuando lo guarde. Puede personalizar las siguientes opciones, que aparecerán automáticamente en las secciones de vista previa:

Estilos de ficha	
Atributo de tema	Descripción
Texto de ficha actual	Color de texto de las fichas que han seleccionado los usuarios.
Fondo de ficha actual	Color de fondo de las fichas que han seleccionado los usuarios.
Borde de ficha actual	Color de borde de las fichas que han seleccionado los usuarios.
Texto de otra ficha	Color de texto de las fichas que no han seleccionado los usuarios.
Fondo de otra ficha	Color de fondo de las fichas que no han seleccionado los usuarios.
Borde de otra ficha	Color de borde de las fichas que no han seleccionado los usuarios.
Fondo de barra de ficha	Color de fondo detrás de todas las fichas.
Estilos de página	
Atributo de tema	Descripción
Fondo de página	Color de fondo del portal, excluyendo búsquedas, listas relacionadas, elementos recientes, categorías de solución, carpetas de documentos y la lista desplegable Crear nuevo.
Texto	Color de texto, tamaño y fuentes en todos los elementos del portal, salvo las fichas, botones, encabezados y etiquetas de campos. También puede cambiar el número en el campo porcentaje para aumentar o reducir el tamaño de todos los elementos del portal. Además, puede modificar la fuente de todos los elementos del portal, excepto las fichas, botones, encabezados y etiquetas de campo desde la lista desplegable.
Texto de etiqueta de campo	Color de texto de nombres de campo en los registros. También puede modificar la fuente del texto de la lista desplegable.
Vínculo	Color de texto de todos los vínculos.
Activación de vínculo	Color de texto de todos los vínculos cuando un usuario pasa el ratón por encima.
Separador de campos	Color de las líneas que separan los campos en los registros.

Estilos de página**Atributo de tema****Descripción**

Borde inferior

Color del borde inferior del portal.

Estilos de sección**Atributo de tema****Descripción**

Fondo de encabezado

Color de fondo de todos los encabezados, incluyendo búsquedas, elementos recientes, listas relacionadas, categorías de solución, carpetas de documentos y la ficha seleccionada.

Texto del encabezado de sección

Color y fuente del texto de los encabezados de búsquedas, listas relacionadas, elementos recientes, categorías de solución y carpetas de documentos.

También puede modificar la fuente del texto de la lista desplegable.

Borde izquierdo

Borde a la izquierda de búsquedas, listas relacionadas, elementos recientes, categorías de solución, carpetas de documentos y la lista desplegable Crear nuevo.

Opcionalmente, puede cambiar el número en el campo píxeles para aumentar o reducir el grosor del borde. Además, puede seleccionar el estilo de la línea que se muestra en el borde de la lista desplegable.

Borde derecho

Borde a la derecha de búsquedas, listas relacionadas, elementos recientes, categorías de solución, carpetas de documentos y la lista desplegable Crear nuevo.

Opcionalmente, puede cambiar el número en el campo píxeles para aumentar o reducir el grosor del borde. Además, puede seleccionar el estilo de la línea que se muestra en el borde de la lista desplegable.

Borde superior

Borde por encima de búsquedas, listas relacionadas, elementos recientes, categorías de solución, carpetas de documentos y la lista desplegable Crear nuevo.

Opcionalmente, puede cambiar el número en el campo píxeles para aumentar o reducir el grosor del borde. Además, puede seleccionar el estilo de la línea que se muestra en el borde de la lista desplegable.

Estilos de sección	
Atributo de tema	Descripción
Borde inferior	Borde por debajo de búsquedas, listas relacionadas, elementos recientes, categorías de solución, carpetas de documentos y la lista desplegable Crear nuevo. Opcionalmente, puede cambiar el número en el campo píxeles para aumentar o reducir el grosor del borde. Además, puede seleccionar el estilo de la línea que se muestra en el borde de la lista desplegable.
Fondo de sección	Color de fondo de búsquedas, listas relacionadas, elementos recientes, categorías de solución, carpetas de documentos y la lista desplegable Crear nuevo.
Estilos de lista	
Atributo de tema	Descripción
Texto de encabezado de lista	Color de texto de los nombres de campo seleccionado como encabezados de columnas en vistas de lista. También puede modificar la fuente del texto de la lista desplegable.
Subrayado de encabezado	Color de las líneas debajo de los encabezados de columnas en las listas relacionadas y en las vistas de lista.
Separador	Color de las líneas entre los registros de las vistas de lista.
Resaltado de fila	Color de un registro cuando un usuario pasa el ratón por encima de las vistas de lista.

6. Haga clic en **Guardar** para guardar todos los cambios en los valores de tema.



Sugerencia: Los cambios serán visibles para los usuarios del portal de clientes cuando actualicen sus exploradores. Por lo tanto, es recomendable que actualice su tema de color del portal cuando sea menos probable que los usuarios visiten su portal de clientes.



Nota: Para personalizar el encabezado, pie y logotipo de su Portal de clientes, consulte [Activar inicio de sesión y configuraciones del Portal de clientes](#) en la página 24.

CONSULTE TAMBIÉN

[Configuración de su portal de clientes.](#)

[Personalización de sus fichas del Portal de clientes](#)

Personalización de sus fichas del Portal de clientes

 **Nota:** Desde Spring '13, el portal de clientes no está disponible para nuevas organizaciones. Las organizaciones existentes continúan teniendo acceso al Portal de clientes. Si no dispone de un Portal de clientes, pero desea compartir fácilmente información con sus clientes, pruebe Comunidades.

Las organizaciones existentes que utilizan Portales de clientes pueden continuar utilizando sus Portales de clientes o cambiar a Comunidades. Haga contacto con su ejecutivo de cuentas de Salesforce para obtener más información.

El portal de clientes de Salesforce puede mostrar las siguientes fichas:

- Respuestas
- Artículos
- Ideas
- Inicio
- Casos
- Reportes
- Soluciones
- Fichas Web
- Asignaciones
- Objetos personalizados
- Contratos de servicios
- Respuestas de Chatter
- Documentos de la ficha Documentos
- Fichas de Salesforce CRM Content: Bibliotecas, contenido y suscripciones

El Portal de clientes también puede mostrar las siguientes fichas para [administradores delegados de usuarios externos](#):

- Cuentas
- Contactos

Para seleccionar qué fichas mostrar a los usuarios que hayan iniciado sesión en un Portal de clientes, así como personalizar el orden en el que las fichas se mostrarán a los usuarios del portal:

1. Desde Configuración, ingrese *Configuración de portal de clientes* en el cuadro *Búsqueda rápida* y, a continuación, seleccione **Configuración de portal de clientes**.
2. Seleccione el nombre del portal de clientes cuyas fichas desea personalizar.
3. Haga clic en **Personalizar fichas del portal**.
4. Para agregar o quitar fichas en el cuadro *Fichas seleccionadas*, seleccione un título de ficha y haga clic en la flecha **Agregar** o **Quitar**. Para cambiar el orden de las fichas, seleccione un título de ficha en el cuadro *Fichas seleccionadas* y haga clic en la flecha **Arriba** o en la flecha **Abajo**.
5. También, en la lista desplegable *Ficha de inicio predeterminada*, puede seleccionar la ficha que verán los usuarios cuando inicien sesión en su portal.
6. Haga clic en **Guardar**.

Puede especificar aún más qué usuarios de ficha pueden acceder modificando la configuración de la ficha en los conjuntos de permisos y perfiles asociados del usuario.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

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

PERMISOS DE USUARIO

Para personalizar las fichas del portal de clientes:

- "Personalizar aplicación"

 **Sugerencia:** Puede [crear varios portales de clientes](#) que muestren fichas diferentes para los usuarios con el mismo perfil, siempre que tenga acceso a todos los objetos que aparecen en una ficha.

Para hacer que las siguientes fichas queden visibles en el Portal de clientes, realice los pasos anteriores y cambie la configuración de la visibilidad de la ficha a activada de forma predeterminada en todos los perfiles de Portal de clientes.

Cómo permitir a los usuarios del portal ver fichas Web

Para que los usuarios del portal puedan ver las fichas Web, cree fichas Web y asígnelas a perfiles del Portal de clientes.

Cómo otorgar acceso a los usuarios del portal a la ficha Documentos

Para que los usuarios del portal puedan ver una ficha Documentos, conceda acceso a los usuarios del Portal de clientes a las carpetas de su ficha Documentos de Salesforce que contienen los archivos que desea que vean.

Activación de la ficha Reportes para los usuarios del portal

Para permitir a los usuarios del portal que visualicen la ficha Reportes:

1. Otorgue a los usuarios del portal acceso a las carpetas de su ficha Reportes de Salesforce que contengan los reportes que desee que ejecuten.
2. Defina el modelo de colaboración predeterminado de toda la compañía como Privado en los objetos sobre los que desea que creen reportes los usuarios del portal.
3. Asigne usuarios del portal a los conjuntos de permisos o perfiles que incluyan el permiso "Ejecutar reportes".

Cuando agregue la ficha Reportes a su Portal de clientes, los usuarios del portal:

- No podrán personalizar reportes ni filtrar sus resultados: sólo podrán ejecutarlos.
- Podrán exportar reportes a Excel si tienen el permiso "Exportar reportes".
- No tendrán acceso a las carpetas Reportes públicos no archivados y Mis reportes personalizados personales.
- Recibirán un error de insuficientes privilegios si ejecutan un reporte que contenga objetos que no tienen permiso para visualizar.

Concesión de acceso a la ficha Ideas a los usuarios del portal

Para permitir a los usuarios del portal acceder a la ficha Ideas, configure Ideas para aparecer en el portal. Para obtener más información, consulte [Creación y modificación de Zonas](#) en la página 108 y [Activación de Ideas en el Portal de clientes](#) en la página 39.

Si su organización tiene la licencia Ideas and Answers Portal, oculte la ficha Reportes en el Portal de clientes. De lo contrario, sus usuarios del Portal de clientes recibirán un mensaje indicando que no tienen permiso suficiente cuando hacen clic en la ficha Reportes. Para obtener información sobre cómo ocultar las fichas, consulte [Personalización de sus fichas del Portal de clientes](#) en la página 35.

Activación del acceso a las fichas de Salesforce CRM Content para los usuarios del portal

Para otorgar a los usuarios del portal acceso a Salesforce CRM Content, consulte [Activación de Salesforce CRM Content en el Portal de clientes](#) en la página 37.

CONSULTE TAMBIÉN

[Configuración de su portal de clientes.](#)

Activación de Salesforce CRM Content en el portal de clientes

PERMISOS DE USUARIO

Para configurar y actualizar el Portal de clientes:	"Personalizar aplicación"
Para crear y modificar perfiles:	"Gestionar perfiles y conjuntos de permisos"
Para gestionar usuarios del Portal de clientes:	"Modificar usuarios de autoservicio"
Para crear permisos de biblioteca de Salesforce CRM Content:	"Gestionar Salesforce CRM Content" o bien "Gestionar permisos de contenido"
Para agregar usuarios a una biblioteca de Salesforce CRM Content:	"Gestionar Salesforce CRM Content" O Gestionar biblioteca debe estar seleccionado en su definición de permiso de biblioteca.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

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



Nota: Desde Spring '13, el portal de clientes no está disponible para nuevas organizaciones. Las organizaciones existentes continúan teniendo acceso al Portal de clientes. Si no dispone de un Portal de clientes, pero desea compartir fácilmente información con sus clientes, pruebe Comunidades.

Las organizaciones existentes que utilizan Portales de clientes pueden continuar utilizando sus Portales de clientes o cambiar a Comunidades. Haga contacto con su ejecutivo de cuentas de Salesforce para obtener más información.

Salesforce CRM Content está disponible en el portal de clientes. Es posible otorgar dos niveles de acceso a Salesforce CRM Content a los usuarios del portal de clientes:

- Los usuarios del portal que no tengan licencia de la función Salesforce CRM Content puede descargar, puntuar, comentar y suscribirse a contenido si tienen el permiso de usuario "Ver contenido de los portales". No podrán ver datos potencialmente confidenciales como los nombres de usuario, el historial de descargas y el historial de versiones. La función de entrega de contenido no está disponible para usuarios del portal.
- Los usuarios del portal que tengan una licencia de la función Salesforce CRM Content podrán acceder a todas la funciones de Salesforce CRM Content otorgadas por los permisos de su biblioteca, incluyendo la contribución de contenido, el traslado y colaboración de contenido en bibliotecas y la eliminación de contenido. También pueden ver reportes de Salesforce CRM Content. La función de entrega de contenido no está disponible para usuarios del portal.

Activación de Salesforce CRM Content para usuarios sin licencia

Cuando haya [activado su portal de clientes](#), complete los siguientes pasos para activar Salesforce CRM Content en sus portales. Siga estos pasos si no ha adquirido las licencias de la función Salesforce CRM Content para sus usuarios del portal.

1. Actualice los perfiles del portal de clientes:
 - a. Duplique el perfil Usuario del portal de clientes o Gestor del portal de clientes.
 - b. En los perfiles duplicados: añada el permiso de usuario "Ver contenido de los portales".
 - c. Cambie la visibilidad de las fichas Contenido de bibliotecas y Suscripciones cambiando de Ficha oculta a Valor predeterminado activado.

- d. Asigne los perfiles duplicados a sus usuarios del portal de clientes.
2. Determine qué privilegios tendrán los usuarios del portal en cada biblioteca de Salesforce CRM Content creando uno o más permisos de biblioteca.
 **Nota:** Un permiso de biblioteca sólo puede ofrecer los privilegios que permita un perfil o licencia de función de usuario. Por ejemplo, aunque **Etiquetar contenido** es una opción de permiso de biblioteca, su selección no permitirá a los usuarios del portal que no tengan licencia de la función Salesforce CRM Content etiquetar el contenido.
3. Determine a qué bibliotecas desea que accedan sus usuarios del portal. Asegúrese de que no hay contenido confidencial en estas bibliotecas.
4. Añada usuarios del portal a las bibliotecas. Los usuarios del portal con el perfil Usuario del portal de clientes o con un duplicado de ese perfil sólo podrán añadirse a una biblioteca como parte de un grupo público. Los usuarios del portal con el perfil Gestor del portal de clientes o con un duplicado de ese perfil podrán añadirse a una biblioteca de forma individual.
5. [Añada fichas de Salesforce CRM Content](#) a cada portal de clientes.
 **Nota:** La ficha Documentos no forma parte de Salesforce CRM Content.

Activación de Salesforce CRM Content para usuarios con licencia

Cuando haya [activado su portal de clientes](#), complete los siguientes pasos para activar Salesforce CRM Content en sus portales. Siga estos pasos si ha adquirido las licencias de la función Salesforce CRM Content para sus usuarios del portal.

1. Actualice los perfiles del portal de clientes:
 - a. También puede duplicar el perfil de Usuario de portal de clientes o Gestor del portal de clientes para incluir el permiso de usuario “Crear bibliotecas” si desea permitir que los usuarios del portal creen y administren nuevas bibliotecas.
 - b. En sus perfiles estándar o duplicados de portal de clientes, cambie la visibilidad de ficha de las fichas Bibliotecas, Contenido y Suscripciones cambiando de Ficha oculta a Valor predeterminado activado.
 - c. Asigne los perfiles duplicados a sus usuarios del portal de clientes según necesite.
2. Seleccione la casilla de verificación **Usuario de Salesforce CRM Content** en la página de detalles de usuario para cada usuario del portal de clientes.
3. Determine qué privilegios tendrán los usuarios del portal en cada biblioteca de Salesforce CRM Content creando uno o más permisos de biblioteca.
 **Nota:** Un permiso de biblioteca sólo puede ofrecer los privilegios que permita un perfil o licencia de función de usuario. Por ejemplo, aunque **Etiquetar contenido** es una opción de permiso de biblioteca, su selección no permitirá a los usuarios del portal que no tengan licencia de la función Salesforce CRM Content etiquetar el contenido.
4. Determine a qué bibliotecas desea que accedan sus usuarios del portal. Asegúrese de que no hay contenido confidencial en estas bibliotecas.
5. Añada usuarios del portal a las bibliotecas. Los usuarios del portal con el perfil Usuario del portal de clientes o con un duplicado de ese perfil sólo podrán añadirse a una biblioteca como parte de un grupo público. Los usuarios del portal con el perfil Gestor del portal de clientes o con un duplicado de ese perfil podrán añadirse a una biblioteca de forma individual.
6. [Añada fichas de Salesforce CRM Content](#) a cada portal de clientes.

 **Nota:** La ficha Documentos no forma parte de Salesforce CRM Content.

CONSULTE TAMBIÉN

[Configuración de su portal de clientes.](#)

Activación de Ideas en el portal de clientes

 **Nota:** Desde Spring '13, el portal de clientes no está disponible para nuevas organizaciones. Las organizaciones existentes continúan teniendo acceso al Portal de clientes. Si no dispone de un Portal de clientes, pero desea compartir fácilmente información con sus clientes, pruebe Comunidades.

Las organizaciones existentes que utilizan Portales de clientes pueden continuar utilizando sus Portales de clientes o cambiar a Comunidades. Haga contacto con su ejecutivo de cuentas de Salesforce para obtener más información.

Ideas está disponible en el portal de clientes.

Cuando haya [activado su portal de clientes](#), complete los siguientes pasos para activar Ideas en sus portales.

1. Cree zonas en el contexto de Ideas activas y configuradas para aparecer en el portal. Para obtener más información, consulte [Creación y modificación de zonas](#) en la página 108.
2. Añada fichas de Ideas a su portal de clientes. Para obtener más información, consulte [Personalización de sus fichas del portal de clientes](#) en la página 35.
3. Si su organización tiene la licencia Ideas and Answers Portal, oculte la ficha Reportes en el Portal de clientes. De lo contrario, sus usuarios del Portal de clientes recibirán un mensaje indicando que no tienen permiso suficiente cuando hacen clic en la ficha Reportes. Para obtener información sobre cómo ocultar las fichas, consulte [Personalización de sus fichas del Portal de clientes](#) en la página 35.

CONSULTE TAMBIÉN

[Configuración de su portal de clientes.](#)

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

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

PERMISOS DE USUARIO

Para configurar y actualizar el Portal de clientes:

- "Personalizar aplicación"

Para crear y modificar perfiles:

- "Gestionar perfiles y conjuntos de permisos"

Para personalizar Ideas:

- "Personalizar aplicación"

Activación de la gestión de asignaciones en el portal de clientes

 **Nota:** Desde Spring '13, el portal de clientes no está disponible para nuevas organizaciones. Las organizaciones existentes continúan teniendo acceso al Portal de clientes. Si no dispone de un Portal de clientes, pero desea compartir fácilmente información con sus clientes, pruebe Comunidades.

Las organizaciones existentes que utilizan Portales de clientes pueden continuar utilizando sus Portales de clientes o cambiar a Comunidades. Haga contacto con su ejecutivo de cuentas de Salesforce para obtener más información.

Puede utilizar el portal de clientes para proporcionar a sus clientes acceso a sus asignaciones y contratos de servicio. Las partidas de contratos no se muestran en el portal de clientes.

 **Nota:** Los usuarios del portal de clientes de alto volumen no tienen acceso a contratos y asignaciones de servicio.

Después de que haya [configurado la gestión de asignaciones](#) y [activado un portal de clientes](#), complete los siguientes pasos para agregar la gestión de asignaciones a sus portales.

1. Actualice los perfiles del portal de clientes:
 - a. Duplique los perfiles del portal de clientes para activar el permiso "Leer" en las asignaciones o contratos de servicio.
 - b. De manera opcional, en los perfiles de los [administradores de usuarios externos delegados](#), active los permisos "Crear" y "Eliminar" de los contactos de asignación. Esto permite a los administradores de usuarios externos delegados actualizar los contactos de asignación.
 - c. En los perfiles duplicados, verifique que la visibilidad de la fichas Asignaciones o Contratos de servicios, está activada por defecto.
 2. En la parte inferior de la página de detalles del portal de clientes, haga clic **Modificar perfiles** y active el nuevo perfil.
 3. Personalice formatos de páginas de casos para agregar el campo de búsqueda Nombre de asignación. Esto permite que los usuarios del portal agreguen asignaciones a casos.
-  **Sugerencia:** No agregue los siguientes campos de proceso de asignación a formatos de página de casos para usuarios del portal, ya que los usuarios del portal no deberían acceder a información relacionada con sus procesos de soporte internos: Hora de inicio del proceso de asignación, Hora de finalización del proceso de asignación, Detenido y Detenido desde.
4. De manera opcional, personalice las listas relacionadas de cuentas y contactos para agregar Asignaciones. Esto permite que los administradores de usuarios externos delegados creen casos asociados automáticamente con las asignaciones correctas.
 5. [Agregue las fichas Asignaciones o Contrato de servicios](#) a cada portal de clientes.
 6. Asigne los perfiles duplicados a sus usuarios del portal de clientes:
 - a. Para crear un nuevo usuario del portal de clientes, haga clic en **Gestionar usuario externo** y seleccione **Habilitar usuario de clientes** en la página de detalles del contacto. Para actualizar un usuario existente, haga clic en **Gestionar usuario externo** y seleccione **Ver usuario de clientes**.
 - b. Para un nuevo usuario, seleccione el perfil duplicado del menú desplegable **Perfil**. Para un usuario existente, haga clic en **Modificar** y seleccione el perfil.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

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

PERMISOS DE USUARIO

Para configurar y actualizar el Portal de clientes:

- "Personalizar aplicación"

Para crear y modificar perfiles:

- "Gestionar usuarios"

Para gestionar usuarios del Portal de clientes:

- "Modifique los usuarios de autoservicio"

- c. Haga clic en **Guardar**.

CONSULTE TAMBIÉN

[Configuración de su portal de clientes.](#)

Activación de Salesforce Knowledge en el portal de clientes

 **Nota:** Desde Spring '13, el portal de clientes no está disponible para nuevas organizaciones. Las organizaciones existentes continúan teniendo acceso al Portal de clientes. Si no dispone de un Portal de clientes, pero desea compartir fácilmente información con sus clientes, pruebe Comunidades.

Las organizaciones existentes que utilizan Portales de clientes pueden continuar utilizando sus Portales de clientes o cambiar a Comunidades. Haga contacto con su ejecutivo de cuentas de Salesforce para obtener más información.

Puede utilizar el portal de clientes para proporcionar acceso a sus clientes a los artículos de Salesforce Knowledge. Los usuarios del portal pueden ver y puntuar los artículos, pero no pueden crear o modificar los artículos.

Después de [configurar Salesforce Knowledge en su organización](#) y de [activar su portal de clientes](#), complete los siguientes pasos para activar Salesforce Knowledge en sus portales.

1. Actualice los perfiles del portal de clientes:
 - a. Duplique los perfiles Usuario de portal de clientes o Gestor del portal de clientes y active el permiso de lectura de los tipos de artículos que desee compartir con los clientes.
 - b. En perfiles duplicados, verifique que la visibilidad de la ficha Artículos, está activada por defecto.
2. En la parte inferior de la página de detalles del portal de clientes, haga clic **Modificar perfiles** y active el nuevo perfil.
3. Asigne los perfiles duplicados a sus usuarios del portal de clientes:
 - a. Para crear un nuevo usuario del portal de clientes, haga clic en **Gestionar usuario externo** y seleccione **Habilitar usuario de clientes** en la página de detalles del contacto. Para actualizar un usuario existente, haga clic en **Gestionar usuario externo** y seleccione **Ver usuario de clientes** en la página de detalles del contacto.
 - b. Para un nuevo usuario, seleccione el perfil duplicado del menú desplegable **Perfil**. Para un usuario existente, haga clic en **Modificar** y seleccione el perfil.
 - c. Haga clic en **Guardar**.
4. [Añada la ficha Artículos](#) a cada portal de clientes.
5. Si desea que sus usuarios del Portal de clientes tengan una configuración de visibilidad del grupo de categorías diferente que el propietario de la cuenta, [cambie la configuración de visibilidad para el usuario del Portal de clientes](#).

De forma predeterminada, los usuarios del Portal de clientes heredan su acceso a categorías de datos desde el propietario de la cuenta. Por ejemplo, si el propietario de la cuenta tiene una función de Director general y la función Director general tiene acceso completo a todas las categorías de datos de un grupo de categorías, los usuarios del Portal de clientes podrán también acceder a

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

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: **Professional Edition**, **Enterprise Edition** y **Unlimited Edition**.

PERMISOS DE USUARIO

Para configurar y actualizar el Portal de clientes:

- "Personalizar aplicación"

Para crear y modificar perfiles:

- "Gestionar perfiles y conjuntos de permisos"

Para gestionar usuarios del Portal de clientes:

- "Modificar usuarios de autoservicio"

Para ver artículos de Salesforce Knowledge:

- "Leer" en el tipo de artículo

todas las categorías de ese grupo. En algunos casos, es posible que desee limitar a qué categorías tiene acceso un usuario en el Portal de clientes.

6. Si tiene usuarios de portal de gran volumen, [haga que las categorías a las que estos usuarios necesitan acceder estén visibles de forma predeterminada](#). Debido a que los usuarios de portal de gran volumen no tienen funciones, sólo pueden acceder a artículos categorizados si las categorías de datos asociadas han estado visibles para todos los usuarios independientemente de su función.
7. Notifique a los usuarios que crean artículos que deben seleccionar el **portal de clientes** como una opción de canal cuando cree o modifique un artículo. Si no ha seleccionado el portal de clientes, el artículo no se publicará en el portal.
8. Para permitir que los usuarios busquen artículos desde la ficha Inicio, agregue el componente Búsqueda de artículos al formato de página de inicio. Compruebe que asigna el formato a los perfiles del portal de clientes.

CONSULTE TAMBIÉN

[Configuración de su portal de clientes.](#)

Activación de respuestas en el Portal de clientes



Nota: Desde Spring '13, el portal de clientes no está disponible para nuevas organizaciones. Las organizaciones existentes continúan teniendo acceso al Portal de clientes. Si no dispone de un Portal de clientes, pero desea compartir fácilmente información con sus clientes, pruebe Comunidades.

Las organizaciones existentes que utilizan Portales de clientes pueden continuar utilizando sus Portales de clientes o cambiar a Comunidades. Haga contacto con su ejecutivo de cuentas de Salesforce para obtener más información.

Puede utilizar el Portal de clientes para proporcionar acceso a sus clientes a una comunidad de respuestas.

Para activar respuestas en su portal:

1. [Configure su Portal de clientes.](#)

Cuando [personalice los tipos de letra y colores de su portal](#), tenga en cuenta que las respuestas sólo admiten los siguientes cambios:

- Todos los tipos de fichas
- Los siguientes estilos de página:
 - Fondo de página
 - Texto
 - Vínculo
 - Activación de vínculo

2. [Configure las respuestas](#), asegurándose de que su comunidad de respuestas está configurada para mostrarse en el Portal de clientes.

3. [Añada la ficha Respuestas](#) a su Portal de clientes.

4. Cree usuarios del Portal de clientes:

- a. En la página de detalles de contacto, haga clic en **Gestionar usuario externo** y seleccione **Habilitar usuario de clientes**.
- b. Ingrese la información necesaria, asegurándose de que selecciona el perfil del Portal de clientes correcto en el menú desplegable **Perfil**.
- c. Haga clic en **Guardar**.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

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

PERMISOS DE USUARIO

Para configurar y actualizar el Portal de clientes:

- “Personalizar aplicación”

Para crear y modificar perfiles:

- “Gestionar perfiles y conjuntos de permisos”

Para crear una comunidad de respuestas:

- “Personalizar aplicación”

5. Si desea que sus usuarios del Portal de clientes tengan una configuración de visibilidad del grupo de categorías diferente que el propietario de la cuenta, [cambie la configuración de visibilidad para el usuario del Portal de clientes](#).

De forma predeterminada, los usuarios del Portal de clientes heredan su acceso a categorías del propietario de la cuenta. Por ejemplo, si el propietario de la cuenta tiene una función de Director general y la función Director general tiene acceso completo a todas las categorías de datos en el grupo de categorías asignado a las respuestas, los usuarios del Portal de clientes podrán también acceder a todas las categorías en la comunidad de respuestas. En algunos casos, es posible que desee limitar a qué categorías tiene acceso un usuario en el Portal de clientes.

6. Si tiene usuarios de portal de gran volumen, [haga que las categorías de datos a las que estos usuarios necesitan acceder estén visibles mediante conjuntos de permisos o perfiles](#).
7. Si su organización tiene la licencia Ideas and Answers Portal, oculte la ficha Reportes en el Portal de clientes. De lo contrario, sus usuarios del Portal de clientes recibirán un mensaje indicando que no tienen permiso suficiente cuando hacen clic en la ficha Reportes. Para obtener información sobre cómo ocultar las fichas, consulte [Personalización de sus fichas del Portal de clientes](#) en la página 35.

CONSULTE TAMBIÉN

[Configuración de su portal de clientes](#).

Personalizar sus páginas del Portal de clientes



Nota: Desde Spring '13, el portal de clientes no está disponible para nuevas organizaciones. Las organizaciones existentes continúan teniendo acceso al Portal de clientes. Si no dispone de un Portal de clientes, pero desea compartir fácilmente información con sus clientes, pruebe Comunidades.

Las organizaciones existentes que utilizan Portales de clientes pueden continuar utilizando sus Portales de clientes o cambiar a Comunidades. Haga contacto con su ejecutivo de cuentas de Salesforce para obtener más información.

Puede personalizar sus páginas del Portal de clientes de Salesforce del mismo modo que personaliza las páginas en Salesforce: con formatos de página.

Los formatos de página controlan el formato y la organización de botones, campos, S-Control, Visualforce, vínculos personalizados y listas relacionadas en páginas de registros de objetos. También ayudan a determinar los campos que son visibles, de sólo lectura y obligatorios. Los formatos de página incluyen S-Control y páginas de Visualforce que se presentan con una sección de campo cuando aparece la página. Puede controlar el tamaño de los S-Control y páginas de Visualforce, así como determinar si aparece una etiqueta o barras de desplazamiento.

Los usuarios del Portal de clientes visualizan los formatos asignados a su perfil cuando inician sesión en su Portal de clientes. Es posible personalizar los siguientes formatos de página de objetos para su portal:

- Inicio
- Tareas
- Eventos
- Casos
- Activos
- Cuentas
- Soluciones

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

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

PERMISOS DE USUARIO

Para modificar formatos de página:

- "Personalizar aplicación"

Para asignar formatos de página a perfiles:

- "Gestionar perfiles y conjuntos de permisos"

- Contactos
- Asignaciones
- Objetos personalizados
- Contratos de servicios

Personalización de formatos de página del portal

Desde la configuración de gestión de objetos para el objeto cuyo formato de página desea modificar, vaya a Formatos de página.

De forma predeterminada, los usuarios del Portal de clientes tienen permisos "Leer" en cuentas, contactos, activos, productos y listas de precios de manera que pueden ver su nombre de cuenta y seleccionar un contacto y activo para los casos que creen en su portal. Pueden tener los permisos "Actualizar" o "Crear" en activos y cuentas, dependiendo del tipo del portal de clientes.

 **Nota:** Los usuarios del portal de clientes no pueden ver la sección de etiquetas de una página, aun cuando se incluya en un formato de página.

Para mostrar un objeto personalizado en su Portal de clientes, deberá:

- Seleccionar la casilla de verificación **Disponible para el portal de clientes** en el objeto personalizado. No puede asignar un perfil de portal a un formato de página de objeto personalizado a menos que esta casilla de verificación esté seleccionada.
- Conceda permisos de usuario al objeto personalizado en los conjuntos de permisos o perfiles asignados a los usuarios del portal.
- Agregue la ficha del objeto personalizado a su portal de clientes para que la ficha sea accesible para los usuarios de su portal de clientes. Para obtener más información, consulte [Personalización de sus fichas del portal de clientes](#) en la página 35.

CONSULTE TAMBIÉN

[Personalizar sus fuentes y colores del Portal de clientes](#)

[Activar el inicio de sesión y las configuraciones del portal de clientes](#)

[Sugerencias y consideraciones de configuración para páginas del Portal de clientes](#)

Configuración de mensajes HTML en varios idiomas para portales de clientes

 **Nota:** Desde Spring '13, el portal de clientes no está disponible para nuevas organizaciones. Las organizaciones existentes continúan teniendo acceso al Portal de clientes. Si no dispone de un Portal de clientes, pero desea compartir fácilmente información con sus clientes, pruebe Comunidades.

Las organizaciones existentes que utilizan Portales de clientes pueden continuar utilizando sus Portales de clientes o cambiar a Comunidades. Haga contacto con su ejecutivo de cuentas de Salesforce para obtener más información.

Si su organización tiene activados varios idiomas, puede cargar mensajes HTML en cualquiera de los idiomas admitidos por Salesforce y configurar los mensajes para que aparezcan en el portal basándose en la configuración del idioma del usuario del portal. Por ejemplo, puede cargar un mensaje HTML en francés para que aparezca en la ficha Inicio de los usuarios de portal con la configuración de idioma francés, y un mensaje HTML en inglés para que aparezca en la ficha Inicio de los usuarios de portal con la configuración de idioma inglés.

Tenga en cuenta lo siguiente antes de configurar mensajes HTML en varios idiomas:

- Antes de poder agregar un mensaje HTML en varios idiomas a un portal, debe cargar el archivo con formato HTML en la ficha Documentos.
- Aunque estén configurados, los mensajes HTML de portal no aparecerán en las fichas Ideas, Reportes, Contenido o Soluciones.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

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

PERMISOS DE USUARIO

Para configurar idiomas en portales:

- "Personalizar aplicación"

Para configurar mensajes HTML en varios idiomas:

1. Para configurar un idioma de visualización para el Portal de clientes, desde Configuración, ingrese *Configuración del portal de clientes* en el cuadro *Búsqueda rápida* y, a continuación, seleccione **Configuración del portal de clientes**.
2. Haga clic en el nombre del portal que desea modificar.
3. Haga clic en **Agregar idioma nuevo** en la lista relacionada *Idiomas asignados*.
4. Seleccione un idioma en la lista desplegable *Idiomas*.
5. Haga clic en el icono de búsqueda (🔍) junto a un nombre de ficha y, a continuación, seleccione el mensaje HTML que desea mostrar en esa ficha. También puede repetir este paso por cada ficha en la que desee mostrar un mensaje HTML.
6. Haga clic en **Guardar**.

Sugerencias y consideraciones de configuración para páginas del Portal de clientes



Nota: Desde Spring '13, el portal de clientes no está disponible para nuevas organizaciones. Las organizaciones existentes continúan teniendo acceso al Portal de clientes. Si no dispone de un Portal de clientes, pero desea compartir fácilmente información con sus clientes, pruebe Comunidades.

Las organizaciones existentes que utilizan Portales de clientes pueden continuar utilizando sus Portales de clientes o cambiar a Comunidades. Haga contacto con su ejecutivo de cuentas de Salesforce para obtener más información.

Tenga en cuenta las siguientes sugerencias de configuración e información general acerca de páginas del Portal de clientes de Salesforce :

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

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

Configuración de casos

- Cuando configure su portal de clientes, duplique el formato de página para los casos (*Formato de casos*) y asígnele el nombre de *Formato de casos de portal*. De esta forma puede diferenciar fácilmente los formatos de página de casos de los usuarios internos y los formatos de página de casos de los usuarios del portal.
- De forma predeterminada, puede acceder a nuevos casos en el Portal de clientes, pero puede incluir la casilla de verificación *Visible en autoservicio* en los formatos de página de casos de forma que pueda cancelar la selección de la casilla de verificación para evitar que se muestre un caso.
- No seleccione las casillas de verificación *Mostrar notificación de email de caso* y *Mostrar notificación de email de caso por defecto* en los formatos de página de casos. Estas funciones sólo son aplicables a usuarios de Salesforce.
- No agregue el campo *Comentarios internos* a formatos de página de casos asignados a perfiles de portal porque los usuarios del portal pueden ver los comentarios destinados únicamente a los usuarios de Salesforce.
- Incluya el campo *Activo* en formatos de página de casos si desea que los usuarios del portal puedan asociar casos con un activo relacionado con su cuenta.
- Incluya el campo de búsqueda *Nombre del contacto* en formatos de página de casos para que los usuarios con permisos de modificación puedan cambiar un contacto de caso a otro usuario de portal de la misma cuenta.
- Si un usuario de portal es el propietario de un caso, el campo *Nombre de contacto* en el caso debe ser el contacto asociado con el mismo usuario del portal que posee el caso. No puede especificar un contacto diferente, incluso si están asociados con la misma cuenta de portal.
- No seleccione las casillas de verificación *Mostrar sección de información de la solución*, *Mostrar casilla de verificación Notificación de contacto* y *Seleccionar casilla de*

verificación Notificación de contacto por defecto en formatos de página de casos cerrados, porque sus funciones sólo se aplicarán a los usuarios de Salesforce.

- Cree tipos de registro de casos para definir el valor predeterminado del campo de lista de selección **Origen del caso** para los casos registrados en su Portal de clientes.
- Para que las reglas de asignación funcionen en el Portal de clientes, seleccione la casilla de verificación **Seleccionar casilla de verificación Asignación de caso de forma predeterminada** en los formatos de página de casos asignados a los perfiles de portal. Los usuarios del portal no pueden ver las casillas de verificación en el portal de clientes. Tenga en cuenta que las reglas de asignación se activan cuando se crea y se modifica un caso. Para evitar que los casos vuelvan a asignarse automáticamente cuando los modifiquen los usuarios del portal, agregue una entrada de regla mediante el criterio *Usuario actual: Tipo de usuario contiene portal de clientes* y seleccione la casilla de verificación **No reasignar usuario**.
- Los usuarios del portal pueden ver todos los valores en los campos de lista de selección **Tipo**, **Estado**, **Prioridad** y **Motivo del caso** salvo que cree tipos de registro para los casos que contengan valores de lista de selección diferentes.
- Puede evitar que los usuarios del portal envíen casos con archivos adjuntos eliminando el botón **Enviar y agregar archivos adjuntos** de los formatos de página de casos:
 1. Modifique un formato de página de casos con el editor de formatos de página mejorado.
 2. Haga clic en **Propiedades de formato**.
 3. Elimine la selección de **Mostrar el botón Enviar y agregar archivos adjuntos**.
 4. Haga clic en **Aceptar**.
 5. Haga clic en **Guardar**.

Casos

- Los usuarios del portal necesitan el permiso "Leer" en contactos para crear casos.
- Los usuarios del portal no pueden modificar el valor del campo de lista de selección **Estado** en casos.
- Los usuarios del portal pueden modificar y eliminar los archivos adjuntos que hayan agregado a sus casos, pero no pueden modificar ni eliminar los archivos adjuntos agregados a los casos por los usuarios de Salesforce.
- Los botones **Eliminar** y **Compartir** de las páginas de detalles de caso no están disponibles para los usuarios del portal.
- Los vínculos **Lista de mensajes de email**, **Siguiente** y **Anterior** no están disponibles para los usuarios del portal de clientes cuando visualizan emails de la lista relacionada Emails en páginas de detalles del caso. La lista relacionada Emails sólo está disponible en organizaciones con Email para registro de casos o Email para registro de casos On-Demand activadas.
- Opcionalmente puede crear alertas de flujo de trabajo para responder automáticamente a los usuarios del portal cuando creen un caso en su portal.
- Los usuarios del portal pueden visualizar, buscar y crear notas y archivos adjuntos en casos.
- Cuando cree un caso, un usuario del portal puede omitir la página de soluciones sugeridas y acceder directamente a su caso si:
 - No existen soluciones sugeridas relevantes que coincidan con el caso.
 - Crea el caso haciendo clic en **Enviar y agregar archivos adjuntos**.

Tenga en cuenta que las soluciones sugeridas sólo están disponibles en organizaciones que las tengan activadas. Para obtener más información sobre las soluciones sugeridas, consulte [Descripción de las soluciones sugeridas](#) en la página 534. Para obtener más información sobre cómo los usuarios del portal de clientes pueden cerrar sus propios casos directamente desde las soluciones sugeridas, consulte [Activar el inicio de sesión y configuraciones del portal de clientes](#).

- Si [Salesforce Knowledge](#) está activado, puede agregar la lista relacionada Artículos a formatos de página de casos asignados a los usuarios del portal para que puedan encontrar artículos que les ayudarán a resolver sus casos.

- Si Chatter está activado en su organización, los datos adjuntos de las noticias en tiempo real se incluyen en la lista relacionada Notas y archivos adjuntos. Los usuarios del portal pueden descargar los datos adjuntos de las noticias en tiempo real, pero no pueden obtener una vista previa, modificarlos o eliminarlos.

Soluciones

- El campo de lista de selección **Estado** de soluciones no está disponible para los usuarios del portal.
- El campo de lista de selección **Estado** de una solución no necesita definirse como Revisada para que una solución sea visible en el Portal de clientes; una solución es visible en el Portal de clientes si la casilla de verificación **Visible en el portal de autoservicio** está solucionada en una solución.
- Si activa las categorías de la solución en su organización, las categorías de la solución también estarán disponibles en su Portal de clientes. Las soluciones no categorizadas no aparecen en las categorías de las soluciones de su Portal de clientes, pero sí se muestran en las búsquedas y vistas de listas de su portal.
- La [función de soluciones principales](#) no está disponible en su Portal de clientes, pero puede crear vínculos en la página de inicio de su Portal de clientes de las soluciones más relevantes de su organización.

Página de inicio

- Incluya el componente de bienvenida del Portal de clientes en los formatos de página de inicio asignados a los usuarios del Portal de clientes. Cada usuarios del Portal de clientes que inicie sesión en su portal, recibirá un mensaje de bienvenida con su nombre. Los usuarios pueden también cambiar su nombre de usuario, su contraseña, su ubicación, su idioma, su zona horario y su información de contacto del portal. Si los usuarios del portal modifican su información, sus registros de usuario se actualizan, pero sus registros de contacto no se actualizan automáticamente con esos cambios.

Tenga en cuenta que los usuarios del Portal de clientes que cuentan con el permiso “¿Está activado el inicio de sesión única?” no pueden cambiar sus nombres de usuario desde el componente de bienvenida del Portal de clientes.

- Cuando diseñe formatos de página de inicio para su Portal de clientes, es recomendable que agregue los siguientes componentes: búsqueda, búsqueda de soluciones, elementos recientes, bienvenida del Portal de clientes y un componente personalizado para área HTML que incluye la marca de su compañía en la columna.
- Cree componentes personalizados para insertar en los formatos de página de inicio de su Portal de clientes, como vínculos a vistas de lista personalizadas, documentos específicos y soluciones principales.
- Los nombres de los componentes no aparecen en la sección amplia de la página de inicio del Portal de clientes.
- Puede colocar el vínculo de fin de sesión en el encabezado, mediante la etiqueta HTML: “Logout.” Para obtener más información sobre el encabezado, consulte [Activar el inicio de sesión y configuraciones del portal de clientes](#) en la página 24.
- Es recomendable que *no* agregue los siguientes componentes a sus formatos de página de inicio de su Portal de clientes, ya que son para los usuarios de Salesforce: **Tareas**, **Calendario**, **Búsqueda de productos**, **Elementos recientes**, **Vista instantánea de tablero**, **Mensajes y alertas** y **Elementos que deben aprobarse**.

Actividades

- Los usuarios del portal no se pueden asignar a actividades.
- Los usuarios del portal pueden ver las tareas completadas y los eventos pasados marcados como **Visible en autoservicio** que están asociados con objetos que tengan permisos para ver.

Documentos

Compruebe que ningún documento interno de su organización de la ficha Documentos esté disponible en carpetas a las que puedan acceder usuarios del portal.

Reportes

- Los usuarios del portal pueden ejecutar reportes si cuentan con el permiso “Ejecutar reportes”.

- Los usuarios del portal pueden exportar reportes si cuentan con el permiso “Exportar reportes”.
- La sección Opciones del reporte no aparece en los resultados del reporte de los usuarios del portal debido a que los usuarios no pueden personalizar los resultados de los reportes. Además, la sección Gráfico generado, que incluye los vínculos **Modificar**, **Grande**, **Medio** y **Pequeño**, no aparecerá en los resultados del reporte.
- Los resultados de reportes de los usuarios del portal sólo incluirán vínculos a objetos a los que los usuarios del portal tengan permiso de acceso.
- Los usuarios del portal sólo podrán generar reportes sobre objetos definidos como Privado en el modelo de colaboración predeterminado de la organización. Algunos objetos, como las soluciones y los artículos, no se incluyen en el modelo de colaboración y los usuarios del portal no pueden crear reportes sobre ellos.
- Los usuarios del portal recibirán un error de insuficientes privilegios si ejecutan un reporte que contenga objetos que no tienen permiso para visualizar.
- De forma predeterminada, todos los usuarios podrán ver las carpetas de reportes, incluyen los usuarios del portal. Para evitar que los usuarios del portal visualicen carpetas de reportes, actualice la configuración de colaboración de las carpetas de reportes al grupo Todos los usuarios internos.

Objetos personalizados

- Cuando cancela la selección de la casilla de verificación **Disponible para el portal de clientes** en un objeto personalizado, éste dejará de estar disponible en el Portal de clientes y se eliminarán automáticamente de los perfiles del portal todos los permisos del objeto personalizado. Si vuelve a seleccionar la casilla de verificación **Disponible para el portal de clientes** en un objeto personalizado, debe actualizar los permisos del objeto personalizado en los perfiles del portal.



Nota: Si configura el acceso a objetos personalizados posteriormente, los conjuntos de permisos mantienen su configuración.

- Los usuarios del portal pueden visualizar, buscar y crear notas y archivos adjuntos en objetos personalizados.
- Si Chatter está activado en su organización, los datos adjuntos de las noticias en tiempo real se incluyen en la lista relacionada Notas y archivos adjuntos. Los usuarios del portal pueden descargar los datos adjuntos de las noticias en tiempo real, pero no pueden obtener una vista previa, modificarlos o eliminarlos.

Artículos

Para obtener información de configuración, consulte [Activación de Salesforce Knowledge en el portal de clientes](#) en la página 41.

Activos

- Los usuarios del portal pueden crear, visualizar y actualizar activos asociados con sus cuentas.
- Los activos sólo son visibles para los usuarios del portal si incluye el campo de búsqueda **Activos** en formatos de página de casos. Desde las páginas de detalles de casos, los usuarios del portal pueden ver un activo haciendo clic en el campo **Activo**.
- Los usuarios del portal pueden visualizar y buscar archivos adjuntos en los activos.
- Si Chatter está activado en su organización, los datos adjuntos de las noticias en tiempo real se incluyen en la lista relacionada Notas y archivos adjuntos. Los usuarios del portal pueden descargar los datos adjuntos de las noticias en tiempo real, pero no pueden obtener una vista previa, modificarlos o eliminarlos.

Salesforce CRM Content

- Los usuarios del portal con una licencia de la función Salesforce CRM Content pueden realizar todas las tareas que les otorga su permiso de biblioteca.
- Los usuarios del portal con el permiso de usuario “Ver contenido de portales” podrán tener acceso de sólo lectura a Salesforce CRM Content.
- Los usuarios del portal con el permiso de usuario “Crear bibliotecas” podrán crear y administrar sus bibliotecas.

Para obtener más información, consulte [Activación de Salesforce CRM Content en el portal de clientes](#) en la página 37.

Respuestas

Para obtener información de configuración, consulte [Activación de respuestas en el Portal de clientes](#) en la página 42. Cuando [personalice los tipos de letra y colores de su portal](#), tenga en cuenta que las respuestas sólo admiten los siguientes cambios:

- Todos los tipos de fichas
- Los siguientes estilos de página:
 - Fondo de página
 - Texto
 - Vínculo
 - Activación de vínculo

Ideas

Para obtener información de configuración, consulte [Activación de Ideas en el portal de clientes](#) en la página 39.

Cuentas

Sólo los usuarios con derechos de administración de usuarios externos delegados pueden ver la ficha Cuentas y la página de detalles de su cuenta en su portal de clientes. Consulte [Delegación de la administración de usuarios del Portal de clientes y superusuario del portal](#) en la página 72.



Nota: Los usuarios del portal de clientes no visualizan la lista relacionada Notas y archivos adjuntos en cuentas.

Contactos

Sólo los usuarios con derechos de administración de usuarios externos delegados pueden ver los contactos de sus cuentas. Consulte [Delegación de la administración de usuarios del Portal de clientes y superusuario del portal](#) en la página 72.

Sólo los usuarios con el permiso "Superusuario del portal" pueden ver la ficha Contactos y modificar y agregar detalles a las páginas de los contactos de su portal de clientes. Consulte [Delegación de la administración de usuarios del Portal de clientes y superusuario del portal](#) en la página 72.



Nota: Los usuarios del portal de clientes no visualizan la lista relacionada Notas y archivos adjuntos en contactos.

Asignaciones

- Para definir la información, consulte [Activación de la gestión de asignaciones en el portal de clientes](#) en la página 40.
- Añada el permiso "Leer" en las asignaciones para perfiles de portal personalizados; asigne los perfiles a usuarios del portal que necesiten acceso a asignaciones. Consulte [Configuración del acceso de usuarios al portal de clientes](#) en la página 63.
- Añada el campo de búsqueda Nombre de asignación a formatos de página de casos de modo que los usuarios del portal puedan añadir asignaciones a casos.
- No agregue los siguientes campos de proceso de asignación a formatos de página de casos para usuarios del portal, ya que los usuarios del portal no deberían acceder a información relacionada con sus procesos de soporte internos: Hora de inicio del proceso de asignación, Hora de finalización del proceso de asignación, Detenido y Detenido desde.
- También puede añadir la ficha Asignaciones a su Portal de clientes de modo que los usuarios del portal puedan ver las asignaciones asociadas a sus cuentas y crear casos a partir de asignaciones.
- Añada la lista relacionada Asignaciones a formatos de página de cuentas y contactos para que los administradores delegados de usuarios externos puedan crear casos asociados automáticamente con las asignaciones correctas. Consulte [Delegación de la administración de usuarios del Portal de clientes y superusuario del portal](#) en la página 72.

Contratos de servicios

- Para definir la información, consulte [Activación de la gestión de asignaciones en el portal de clientes](#) en la página 40.

- Concede el permiso "Lectura" en contratos de servicio a los usuarios del portal que necesitan acceder a contratos de servicio. Consulte [Configuración del acceso de usuarios al portal de clientes](#) en la página 63.
- Añada la ficha Contratos de servicios a su Portal de clientes de modo que los usuarios del portal puedan ver los detalles de sus contratos de servicios. Consulte [Personalización de sus fichas del Portal de clientes](#) en la página 35.
- Las partidas de contratos no se muestran en el portal de clientes.

Flujos

- Puede incluir flujos de Force.com en su Portal de clientes incrustándolos en una página de Visualforce.
- Los usuarios sólo pueden ejecutar flujos que tengan una versión activa. Si el flujo que ha incrustado no tiene una versión activa, los usuarios verán un mensaje de error. Si el flujo que ha incrustado incluye un elemento de flujo secundario, ese flujo al que se hace referencia y denominado como elemento de subflujo debe tener una versión activa.
- Al poner un flujo a disposición de los usuarios del sitio o portal, asegúrese de indicarles la página de Visualforce que contiene el flujo incrustado, no el flujo en sí. Los usuarios del sitio y del portal no pueden ejecutar flujos directamente.

CONSULTE TAMBIÉN

[Personalizar sus páginas del Portal de clientes](#)

Límites de configuración del portal de clientes



Nota: Desde Spring '13, el portal de clientes no está disponible para nuevas organizaciones. Las organizaciones existentes continúan teniendo acceso al Portal de clientes. Si no dispone de un Portal de clientes, pero desea compartir fácilmente información con sus clientes, pruebe Comunidades.

Las organizaciones existentes que utilizan Portales de clientes pueden continuar utilizando sus Portales de clientes o cambiar a Comunidades. Haga contacto con su ejecutivo de cuentas de Salesforce para obtener más información.

Haga contacto con Salesforce para obtener información acerca del número de portales de cliente y licencias de usuario del portal de clientes que puede activar.

El número máximo de objetos personalizados que puede incluir en un portal de clientes depende del número total de objetos personalizados que puede crear en su edición.

Además, las licencias de usuario controlan el número de objetos personalizados que un usuario de un portal puede ver en un portal de clientes. Para obtener más información, haga contacto con Salesforce.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

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

CONSULTE TAMBIÉN

[Configuración de su portal de clientes.](#)

Activar portales de inicio de sesión único

El inicio de sesión único permite a los usuarios acceder a todos los recursos de red autorizados sin tener que iniciar sesión de forma separada en cada recurso. Usted valida nombres de usuario y contraseñas con su base de datos de usuario u otra aplicación cliente en vez de que Salesforce gestione contraseñas de usuario distintas.

Puede configurar Portales de clientes y portales de socios para utilizar el inicio de sesión único SAML, para que un cliente solo tenga que iniciar sesión una vez.

 **Nota:** El inicio de sesión único en portales sólo es compatible con SAML 2.0.

Para activar portales de inicio de sesión único:

1. Además de la información de inicio de sesión SAML que debe recopilarse y compartirse con su proveedor de identidad, debe proporcionar a su proveedor de información el ID de organización y el ID de portal. En la afirmación SAML que se envía desde su proveedor de identidad, `portal_id` y `organization_id` deben agregarse como atributos.

 **Nota:** Puede dejar estos atributos en blanco para diferenciar entre usuarios de portal y de plataforma. Por ejemplo, si están en blanco, el usuario es un usuario de plataforma normal y si están rellenos, es un usuario de portal.

- a. Desde Configuración, ingrese *Información de la compañía* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Información de la compañía** y copie el Id. ubicado en el Id. de la organización de Salesforce.
- b. Para los portales de clientes, desde Configuración, ingrese *Configuración del Portal de clientes* en el cuadro Búsqueda rápida, seleccione **Configuración del Portal de clientes**, haga clic en el nombre del portal de clientes y, a continuación, copie el Id. ubicado en Id. de portal.
- c. Para portales de socios, desde Configuración, ingrese *Socios* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Configuración**. A continuación, haga clic en el nombre del portal de socios y copie el Id. ubicado en Id. de portal de Salesforce.

CONSULTE TAMBIÉN

[Configuración de su portal de clientes.](#)

Usuarios del portal de clientes

Acerca de la gestión de usuarios del portal de clientes

PERMISOS DE USUARIO		EDICIONES
Para gestionar usuarios del Portal de clientes:	"Modificar usuarios de autoservicio"	Disponible en: Salesforce Classic
Para gestionar conjuntos de perfiles y permisos:	"Gestionar perfiles y conjuntos de permisos"	Disponible en: Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition y Developer Edition

Para crear, modificar y eliminar formatos de página:	"Personalizar aplicación"
Para configurar la seguridad a nivel de campo:	"Gestionar perfiles y conjuntos de permisos"
	Y
	"Personalizar aplicación"
Para configurar las reglas de colaboración:	"Gestionar colaboración"

 **Nota:** Desde Spring '13, el portal de clientes no está disponible para nuevas organizaciones. Las organizaciones existentes continúan teniendo acceso al Portal de clientes. Si no dispone de un Portal de clientes, pero desea compartir fácilmente información con sus clientes, pruebe Comunidades.

Las organizaciones existentes que utilizan Portales de clientes pueden continuar utilizando sus Portales de clientes o cambiar a Comunidades. Haga contacto con su ejecutivo de cuentas de Salesforce para obtener más información.

La gestión de los usuarios del portal de clientes es similar a gestionar usuarios normales de Salesforce. Siguen aplicándose conceptos generales de administración de usuarios como perfiles y formatos de página. Revise los siguientes consejos para gestionar usuarios del portal de clientes:

- [Perfiles del Portal de clientes](#)
- [Reglas de colaboración del Portal de clientes](#)
- [Jerarquía de funciones del Portal de clientes](#)
- [Licencias de usuario del Portal de clientes](#)

 **Nota:** Los usuarios de portal de gran volumen incluyen los tipos de licencia Portal de cliente de gran volumen y Sitio Web autenticado.

Perfiles del portal de clientes

El perfil que asigne a los usuarios del Portal de clientes define los permisos para realizar diferentes funciones en un portal de clientes, como si pueden visualizar, crear, modificar o eliminar casos y registros de objetos personalizados.

Si activa un portal personalizado, se crean automáticamente los siguientes perfiles si ha adquirido [licencias de usuarios](#) para ellos:

- Portal de clientes de gran volumen
- Sitio Web autenticado
- Usuario del portal de clientes
- Gestor del portal de clientes

La configuración de los perfiles del portal de clientes son similares. Sin embargo, puede otorgar a los usuarios con el perfil de Gestor del portal de clientes un mayor acceso a los datos mediante la jerarquía de funciones y reglas de colaboración del portal de clientes (ninguna de ellas son aplicables a los [usuarios de portal de gran volumen](#)). También puede duplicar y personalizar cada perfil para que se adapte a las diferentes necesidades de sus clientes específicos. También puede utilizar conjuntos de permisos para otorgar permisos adicionales y parámetros de acceso a usuarios del portal de clientes.

Dependiendo de las licencias de usuario que haya adquirido podrá configurar perfiles del Portal de clientes para objetos personalizados, [Salesforce CRM Content](#), elaboración de reportes y funciones de atención al cliente, como casos y soluciones.

 **Importante:** Para que los usuarios de portal puedan ver sus nuevos casos, la configuración de atención al cliente **Nuevos casos visibles en el portal** debe estar seleccionada. Desde Configuración, ingrese *Configuración de asistencia al cliente* en el cuadro Búsqueda rápida, seleccione **Configuración de asistencia al cliente**, luego seleccione **Nuevos casos visibles en el portal**.

Reglas de colaboración del portal de clientes

Después de activar un portal de clientes, se crean los siguientes grupos y categoría de regla de colaboración:

Grupos y categoría de regla de colaboración	Descripción
Grupo Todos los usuarios del portal de clientes	Contiene todos los usuarios del portal de clientes, excepto los usuarios de portal de gran volumen.
Grupo Todos los usuarios internos	Contiene todos los usuarios de Salesforce en su organización.
Categoría de regla de colaboración Función y subordinados internos	Permite crear reglas de colaboración con usuarios concretos de Salesforce en su organización por función, además de todos los usuarios con funciones inferiores, excluyendo las funciones del portal de clientes y portal de socios. Como los usuarios de portal de gran volumen no tienen funciones, no se incluyen en esta o en cualquier otra categoría de regla de colaboración.

Puede utilizar estos grupos y la categoría de regla de colaboración para crear reglas de colaboración que:

- Otorgue a los usuarios del portal de clientes o usuarios de Salesforce acceso a datos específicos (salvo para usuarios de portal de gran volumen porque no podrá incluirlos en grupos o reglas de colaboración concretas)
- Vincule los usuarios del portal de clientes con los usuarios de Salesforce
- Vinculen usuarios del portal de clientes de diferentes cuentas mientras tengan licencia de usuario del gestor del portal de clientes

Jerarquía de funciones del portal de clientes

Cuando active el portal de clientes en una cuenta, el sistema crea una jerarquía de funciones para los usuarios del portal de la cuenta. Las funciones del portal son únicas para cada cuenta e incluyen el nombre de la cuenta. Por ejemplo, "Usuario cliente de cuenta A". En la jerarquía de funciones de su organización, esta jerarquía de cuentas específica está directamente por debajo del propietario de la cuenta.

Las funciones de una jerarquía de funciones del portal son fijas. No puede personalizarlas ni agregar funciones nuevas. Son:

- Ejecutivo: para contactos
- Gestor: para contactos
- Usuario: para contactos
- Cuenta personal: para cuentas personales



Nota: Todos los usuarios en una función de portal de cliente (Funciones de Ejecutivo, Gestor y Usuario) tienen acceso de lectura a todos los contactos que tengan el portal habilitado en su cuenta de portal incluso cuando el modelo de colaboración del contacto es privado.

A medida que active clientes como usuarios del portal de clientes, el sistema asigna automáticamente funciones basadas en la [licencia de usuario](#). Las cuentas personales siempre tienen la función Cuenta personal. Los contactos con la licencia de Portal de clientes de gran volumen o Sitio Web autenticado no tienen una función.

Si el acceso a los contactos es privado, los usuarios de portal de gran volumen solo tienen acceso a sus propios contactos y a aquellos a los que tienen acceso.

Las jerarquías de funciones aseguran que los usuarios del portal de cuentas diferentes no pueden ver nunca los datos de otros usuarios. Incluso los usuarios de portal de gran volumen no están incluidos en la jerarquía de funciones por lo que no pueden ver los registros

que no estén asociados con su cuenta o contacto y sólo pueden ver los objetos a los que se les ha [otorgado acceso](#). Sin embargo, puede crear reglas de colaboración para que los usuarios con la licencia de gestor del portal de clientes de diferentes cuentas puedan ver los datos de los otros usuarios.

Las cuentas con diferentes tipos de portal, Portal de clientes y portal de socios, tienen una jerarquía de funciones diferente para cada portal. Los nombres de funciones incluyen el tipo de portal con el que se asocian. Por ejemplo, si la cuenta A tiene un portal de socios y un Portal de clientes, las funciones del Portal de clientes se denominan "Usuario cliente de cuenta A" y las funciones del portal de socios se denominan "Usuario socio de cuenta A".

Para visualizar las funciones asignadas a sus usuarios del portal de clientes, cree un reporte personalizado, seleccione Reportes administrativos, seleccione Usuarios como el tipo de datos y agregue **Función** a sus columnas de reportes. Tenga en cuenta que no puede crear reportes de funciones para usuarios de portal de gran volumen porque no tienen funciones.



Nota: No puede crear un usuario del portal de clientes asociado a una cuenta que sea propiedad de un usuario de socio.

Licencias de usuario del portal de clientes

Una licencia de usuario determina el conjunto de funciones a las que puede acceder el usuario. Cada usuario debe tener exactamente una licencia de usuario.

Puede asignar las siguientes licencias de usuario a los usuarios del portal de clientes:

- Portal de clientes de gran volumen
- Sitio Web autenticado
- Gestor del portal de clientes personalizado
- Gestor del Portal de clientes estándar (no disponible para nuevos clientes)

Estas licencias de usuario determinan los perfiles disponibles del portal de clientes. También determinan las posiciones del usuario en la jerarquía de funciones del portal de clientes.

La tabla siguiente muestra las licencias de usuario del Portal de clientes con sus perfiles y cargos asociados en la jerarquía de funciones del Portal de clientes.

Licencia de usuario	Perfiles	Funciones y asociación
Portal de clientes de gran volumen y Sitio Web autenticado	Perfil de usuario del Portal de clientes de gran volumen o Sitio Web autenticado, o un perfil duplicado y personalizado de ellos.	Los Usuarios de portal de gran volumen no tienen funciones. Consulte Acerca de Usuarios de portal de gran volumen en la página 56
Ambas licencias de usuario son usuarios del portal de gran volumen (disponible para compra)		No puede compartir pero sí puede transferir los registros que posean. No se pueden transferir casos desde usuarios que no sean usuarios de portal de gran volumen a ellos. No se pueden incluir en: • Grupos personales o grupos públicos. • Reglas de colaboración. • Equipos de cuentas, equipos de oportunidades o equipos de casos. • Bibliotecas de Salesforce CRM Content. • Los usuarios de portal de gran volumen no pueden acceder a páginas de detalles Cuenta y Contacto. Sin embargo, puede crear una solución personalizada

Licencia de usuario	Perfiles	Funciones y asociación
		utilizando herramientas como Visualforce o la API, donde pueden acceder a esos registros. Puede acceder a objetos personalizados dependiendo de la configuración de perfil.
Gestor del portal de clientes personalizado (disponible para compra)	Perfil del gestor del portal de clientes o un perfil duplicado y personalizado del perfil del gestor del portal de clientes.	Se puede asignar a las funciones ejecutivo, gestor o usuario. Pueden ver y modificar datos que posean directamente o que compartan o posean con usuarios con un nivel inferior en la jerarquía de funciones del portal de clientes; asimismo, pueden ver y modificar casos en los que aparezcan en el campo Nombre del contacto. Pueden tener datos compartidos como cualquier otro usuario de Salesforce. • Puede acceder a objetos personalizados dependiendo de la configuración de perfil. • Puede acceder a reportes dependiendo de la configuración de perfil. • Puede acceder a Salesforce CRM Content depende de la configuración de perfil y la licencia de funciones. Consulte Activación de Salesforce CRM Content en el portal de clientes en la página 37. • Puede recibir los permisos "Superusuario del portal" y "Administrador de usuario del portal delegado".
Gestor del portal de clientes estándar	Perfil del usuario del portal de clientes o un perfil duplicado y personalizado del perfil del usuario del portal de clientes.	Sólo se puede asignar a las funciones ejecutivo, gestor o usuario. Pueden ver y modificar datos que posean directamente o que compartan o posean con usuarios con un nivel inferior en la jerarquía de funciones del portal de clientes; asimismo, pueden ver y modificar casos en los que aparezcan en el campo Nombre del contacto. Pueden tener datos compartidos como cualquier otro usuario de Salesforce. • Puede acceder a objetos personalizados dependiendo de la configuración de perfil. • Puede recibir el permiso "Superusuario del portal". • Puede acceder a Salesforce CRM Content depende de la configuración de perfil y la licencia de funciones. Consulte Activación de Salesforce CRM Content en el portal de clientes en la página 37.  Nota: Esta licencia no está disponible para nuevos clientes.

 **Nota:** Las cuentas personales activadas como usuarios del portal de clientes se asignan automáticamente a la función de la Cuenta personal, que no puede cambiar. Las cuentas personales se asignan automáticamente a esta función porque incluyen un usuario único, de forma que no es necesario tener múltiples funciones para esa cuenta. Además, todas las cuentas personales que tiene el mismo usuario se asignan a la misma función.

CONSULTE TAMBIÉN

[Configuración de su portal de clientes.](#)

[Delegación de la administración de usuarios del portal de clientes y superusuario del portal](#)

Acerca de Usuarios de portal de gran volumen

 **Nota:** Desde Spring '13, el portal de clientes no está disponible para nuevas organizaciones. Las organizaciones existentes continúan teniendo acceso al Portal de clientes. Si no dispone de un Portal de clientes, pero desea compartir fácilmente información con sus clientes, pruebe Comunidades.

Las organizaciones existentes que utilizan Portales de clientes pueden continuar utilizando sus Portales de clientes o cambiar a Comunidades. Haga contacto con su ejecutivo de cuentas de Salesforce para obtener más información.

Los usuarios de gran volumen son usuarios de portal de acceso limitado pensados para organizaciones con varios miles de millones de usuarios externos. Al contrario que otros usuarios del portal, los usuarios de portal de gran volumen no tienen funciones, lo que elimina problemas de desempeño asociados con cálculos de jerarquía de funciones. Los usuarios de portal de gran volumen incluyen los tipos de licencia Portal de cliente de gran volumen y Sitio Web autenticado.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

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

Características

Usuarios de portal de gran volumen:

- Son contactos con acceso activado al portal de clientes.
- Se les asigna una licencia de Portal de clientes de gran volumen o Sitio Web autenticado.
- Comparten los registros que poseen con los usuarios de Salesforce en el grupo de colaboración de usuarios de portal de gran volumen únicamente.

Acceso a los registros

Los usuarios de portal de gran volumen pueden acceder a los registros si se reúne alguna de las siguientes condiciones:

- Tienen acceso "Actualizar" en la Cuenta a la que pertenecen.
- Son propietarios del registro.
- Pueden acceder a un registro principal y la configuración de colaboración de toda la organización para ese registro está Controlada por Principal.
- La configuración de colaboración de toda la organización del objeto es Solo lectura pública o Lectura/escritura pública.
- Acceden a la cuenta o contacto a los que están autorizados a través de la API (no a través de la página de detalles de contacto o cuenta).

Los administradores pueden crear conjuntos de colaboración para otorgar a los usuarios de portal de gran volumen acceso adicional a registros; consulte [Concesión a usuarios de portal de gran volumen acceso a registros](#) en la página 59.

Limitaciones

- Los usuarios de portal de gran volumen no pueden compartir manualmente los registros que poseen o a los que tienen acceso.
- No puede transferir casos desde usuarios que no sean usuarios de portal de gran volumen a usuarios que sí sean usuarios de portal de gran volumen.
- Los usuarios de portal de gran volumen no pueden poseer cuentas.
- No puede agregar equipos de casos a casos que sean propiedad de los usuarios de portal de gran volumen.
- No puede incluir usuarios de portal de gran volumen en:
 - Grupos personales o grupos públicos.
 - Reglas de colaboración.
 - Equipos de cuentas, equipos de oportunidades o [equipos de casos](#).
 - Bibliotecas de Salesforce CRM Content.
 - Los usuarios de portal de gran volumen no pueden acceder a páginas de detalles Cuenta y Contacto. Sin embargo, puede crear una solución personalizada utilizando herramientas como Visualforce o la API, donde pueden acceder a esos registros.

Estas limitaciones también se aplican a los registros propiedad de usuarios de portal de gran volumen.

- No puede asignar usuarios de portal de gran volumen a los territorios.

CONSULTE TAMBIÉN

[Uso compartido de registros propiedad de usuarios de portal de gran volumen en usuarios de Salesforce](#)

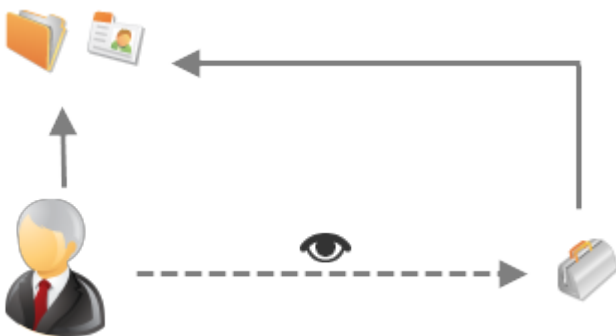
[Concesión de acceso de usuarios de portal de gran volumen a registros](#)

[Descripción general de conjuntos de colaboración](#)

Descripción general de conjuntos de colaboración

Otorgar acceso de usuarios de portal o comunidad en registros asociados con sus cuentas o contactos utilizando conjuntos de colaboración, en función de sus perfiles de usuario.

Anteriormente, un conjunto de colaboración otorgaba el acceso a cualquier registro que tenga un campo de búsqueda en una cuenta o contacto que coincida con la cuenta o contacto del usuario. Con Spring '14, también puede determinar cómo se otorga el acceso utilizando una asignación de accesos en el conjunto de colaboración, lo que admite búsquedas indirectas desde el registro de destino o de usuario a la cuenta o el contacto. Puede determinar los objetos para utilizar en la asignación de acceso y ambos deben señalar una cuenta o un contacto.



Por ejemplo, es posible que desee utilizar un conjunto de colaboración si desea:

- Otorgar acceso de usuarios a todos los casos relacionados con su registro de cuenta o contacto.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

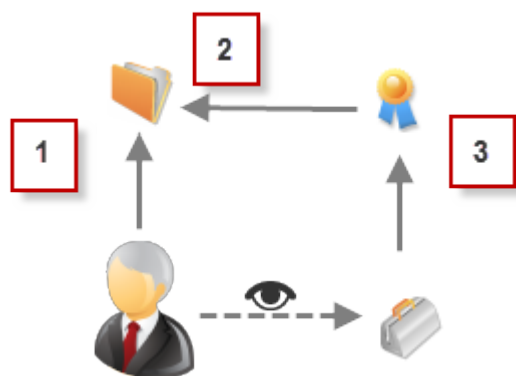
Disponible en las ediciones:
Enterprise Edition,
Performance Edition,
Unlimited Edition y
Developer Edition

- Otorgar acceso de usuarios a todos los casos relacionados con un contacto o una cuenta principal identificados en el registro de cuenta o contacto del usuario.

Puede utilizar conjuntos de colaboración para otorgar acceso a cuentas, contactos, casos, contratos de servicio, usuarios y objetos personalizados. Se pueden utilizar los conjuntos de colaboración con estos perfiles de usuario:

- Sitio Web autenticado
- Usuario de comunidad de cliente
- Usuario de inicio de sesión de la comunidad de cliente
- Portal de clientes de gran volumen
- Portal de gran volumen
- Usuario de sitio Web autenticado general
- Usuario de portal de clientes de gran volumen general

El siguiente ejemplo muestra una asignación de acceso en un conjunto de colaboración que otorga acceso de usuarios de portal o comunidad a todos los casos asociados con las asignaciones en su cuenta, incluso si no están directamente asociados con el caso.



Ejemplo:

1. Búsqueda de cuenta en usuario de portal o comunidad
2. Cuenta relacionada en asignación
3. Búsqueda de asignación en caso



Nota: Los usuarios de portal o comunidad obtienen el acceso a todas las asignaciones de pedidos y elementos de pedidos en una cuenta a la que tienen acceso. Para compartir registros propiedad de usuarios de portal de gran volumen, utilice un grupo de colaboración en su lugar.

CONSULTE TAMBIÉN

[Concesión de acceso de usuarios de portal de gran volumen a registros](#)

[Concesión de acceso de usuarios de comunidad o de portal de gran volumen a registros](#)

Concesión de acceso de usuarios de portal de gran volumen a registros

Otorgar acceso de usuarios a registros en función de sus perfiles utilizando conjuntos de colaboración.

 **Nota:** Desde Spring '13, el portal de clientes no está disponible para nuevas organizaciones. Las organizaciones existentes continúan teniendo acceso al Portal de clientes. Si no dispone de un Portal de clientes, pero desea compartir fácilmente información con sus clientes, pruebe Comunidades.

Las organizaciones existentes que utilizan Portales de clientes pueden continuar utilizando sus Portales de clientes o cambiar a Comunidades. Haga contacto con su ejecutivo de cuentas de Salesforce para obtener más información.

Un conjunto de colaboración otorga a los usuarios de portal de gran volumen el acceso a cualquier registro que tenga un campo de búsqueda en una cuenta o contacto que coincida con la cuenta o contacto del usuario.

También puede otorgar el acceso a registros a través de la asignación de acceso en un conjunto de colaboración, lo que admite búsquedas indirectas desde el registro de destino o de usuario a la cuenta o el contacto. Por ejemplo, otorgar a los usuarios el acceso a todos los casos relacionados con una cuenta identificada en los registros de contacto del usuario.

1. Desde Configuración, ingrese *Configuración de portal de clientes* en el cuadro *Búsqueda rápida* y, a continuación, seleccione **Configuración de portal de clientes**.
2. En la lista relacionada Conjuntos de colaboración, haga clic en **Nuevo** para crear un conjunto de colaboración o haga clic en **Modificar** junto a un conjunto de colaboración existente.
3. En la página Modificación de conjunto de colaboración, rellene los campos **Etiqueta** y **Nombre de conjunto de colaboración**. **Etiqueta** es la etiqueta del conjunto de colaboración tal y como aparece en la interfaz de usuario. **Nombre de conjunto de colaboración** es el nombre exclusivo utilizado por la API.
4. Ingrese una descripción.
5. Seleccione los perfiles de los usuarios a los que desea conceder acceso.
6. Seleccione los objetos a los que desee conceder acceso.

La lista Objetos disponibles excluye:

- Objetos con un ajuste de colaboración de lectura/escritura pública para toda la organización
- Objetos personalizados que no tienen un campo de búsqueda de cuenta o de contacto

7. En la sección Configurar acceso, haga clic en **Configuración** o **Modificar** junto al nombre de un objeto para configurar el acceso para los perfiles seleccionados o haga clic en **Eliminar** para eliminar la configuración de acceso de un objeto.

 **Nota:** Los objetos con la opción **Configurar** en la columna Acción no se han configurado para el acceso de usuarios de portal de gran volumen. Hasta que no configure un objeto, los usuarios de portal de gran volumen tienen acceso limitado o no tienen acceso a sus registros. Si desea más información, consulte [Acerca de usuarios de portal de gran volumen](#) en la página 56

8. Concesión de acceso en función de búsqueda de cuenta o contacto:
 - Seleccione un valor en la lista desplegable Usuario para determinar la búsqueda de cuenta o contacto en el usuario.
 - Seleccione un valor en el campo Objeto de destino para determinar la búsqueda de cuenta o contacto en el objeto de destino.

Por ejemplo, para otorgar acceso a todos los casos asociados con una cuenta identificada en el registro de contacto del usuario, seleccione **Contacto**. **Cuenta** y **Cuenta** respectivamente.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

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

PERMISOS DE USUARIO

Para conceder acceso a usuarios de portal de gran volumen a los registros:

- "Personalizar aplicación"



Nota: Ambos campos seleccionados deben señalar una cuenta o un contacto. Por ejemplo, `Contacto.Cuenta` y `Asignación.Cuenta` señalan una cuenta.

9. Seleccione un nivel de acceso de solo lectura o de lectura/escritura. (Si la configuración de colaboración de toda la organización del objeto es de solo lectura pública, únicamente Lectura/escritura estará disponible.)

10. Haga clic en **Actualizar** y, a continuación, haga clic en **Guardar**.

Su configuración se aplica a todos los portales de clientes o sitios de su organización.

CONSULTE TAMBIÉN

[Acerca de Usuarios de portal de gran volumen](#)

[Descripción general de conjuntos de colaboración](#)

Concesión de acceso de usuarios de comunidad o de portal de gran volumen a registros

Otorgar acceso a de usuarios a otros usuarios utilizando conjuntos de colaboración.



Nota: Desde Spring '13, el portal de clientes no está disponible para nuevas organizaciones. Las organizaciones existentes continúan teniendo acceso al Portal de clientes. Si no dispone de un Portal de clientes, pero desea compartir fácilmente información con sus clientes, pruebe Comunidades.

Las organizaciones existentes que utilizan Portales de clientes pueden continuar utilizando sus Portales de clientes o cambiar a Comunidades. Haga contacto con su ejecutivo de cuentas de Salesforce para obtener más información.

Puede crear un conjunto de colaboración para otorgar acceso de usuarios de portal de gran volumen a usuarios internos u otros usuarios en el mismo portal, permitiéndoles ver o modificar los registros de usuario de destino.

Con Spring '14, también puede otorgar acceso a usuarios en otros portales a través de una búsqueda indirecta en una cuenta o un contacto.

Para otorgar acceso a usuarios seleccionados en el mismo portal, debe crear un conjunto de colaboración si anula la casilla de verificación **Visibilidad del usuario de portal** en la página Configuración de colaboración.

Para crear un conjunto de colaboración para otorgar acceso a otros usuarios:

1. Desde Configuración, ingrese *Configuración de portal de clientes* en el cuadro *Búsqueda rápida* y, a continuación, seleccione **Configuración de portal de clientes**.
2. En la lista relacionada Configuración de colaboración para usuarios de portal de gran volumen, haga clic en **Nueva** para crear un conjunto de colaboración o haga clic en **Modificar** junto a un conjunto de colaboración existente.
3. En la página Modificación de conjunto de colaboración, rellene los campos **Etiqueta** y **Nombre de conjunto de colaboración**. **Etiqueta** es la etiqueta del conjunto de colaboración tal y como aparece en la interfaz de usuario. **Nombre de conjunto de colaboración** es el nombre exclusivo utilizado por la API.
4. Seleccione los perfiles de los usuarios a los que desea conceder acceso.
5. Seleccione el objeto Usuario.

Los usuarios de destino pueden ser otros usuarios de comunidad o de portal de gran volumen o usuarios internos.

6. En la sección Configurar acceso, haga clic en **Configuración** o **Modificar** junto al objeto Usuario para configurar el acceso para los perfiles seleccionados o haga clic en **Eliminar** para eliminar la configuración de acceso de un objeto.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

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

PERMISOS DE USUARIO

Para conceder acceso a usuarios de portal de gran volumen a los registros:

- "Personalizar aplicación"

7. Concesión de acceso en función de búsqueda de cuenta o contacto:

- Seleccione un valor en la lista desplegable Usuario para determinar la cuenta o el contacto relacionado con el usuario ya sea por una búsqueda directa o indirecta a través de un objeto inmediato.
- Seleccione un valor en la lista desplegable Usuario de destino para determinar la cuenta o el contacto relacionado con el usuario de destino ya sea por una búsqueda directa o indirecta a través de un objeto inmediato.

Por ejemplo, para otorgar acceso a usuarios de destino asociados con otra cuenta identificada en el registro de cuenta del usuario, seleccione *Cuenta.Principal* y *Cuenta* respectivamente.

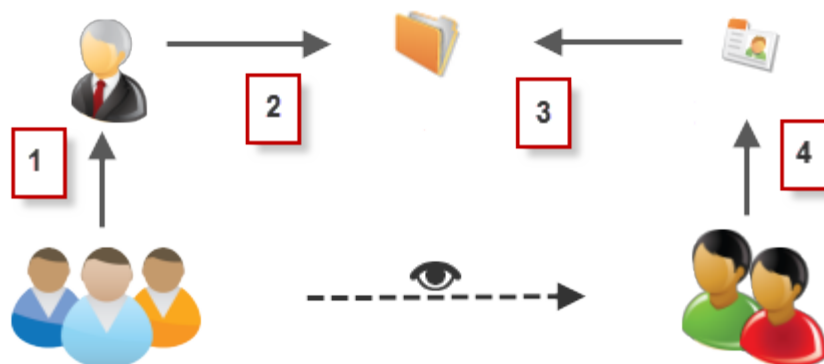
 **Nota:** Ambos campos seleccionados deben señalar una cuenta o un contacto. Por ejemplo, *Cuenta.Principal* y *Contacto.Cuenta* señalan una cuenta.

8. Seleccione un nivel de acceso de *Sólo lectura* o de *lectura/escritura*. (Si la configuración de colaboración de toda la organización del objeto de usuario es de sólo lectura pública, únicamente Lectura/escritura estará disponible.)

9. Haga clic en **Actualizar** y, a continuación, haga clic en **Guardar**.

Su configuración se aplica a todos los portales de clientes o sitios de su organización.

 **Ejemplo:** El siguiente ejemplo otorga acceso de usuarios de portal a usuarios cuyos contactos están relacionados con las cuentas identificadas en los registros de los gestores de usuarios de portal. En otras palabras, el campo de cuenta en el registro de gestor de usuario de portal debe coincidir con el campo de cuenta identificado en el registro de gestor del usuario de



destino.

1. Búsqueda de gestor en usuario de portal
2. Búsqueda de cuenta en gestor
3. Búsqueda de cuenta en contacto
4. Búsqueda de contacto en usuario de destino

En este ejemplo, para otorgar acceso a los usuarios de destino, debe seleccionar *Cuenta de gestor* y *Cuenta de contacto* en la lista desplegable Usuario y Usuario de destino respectivamente.

CONSULTE TAMBIÉN

[Descripción general de conjuntos de colaboración](#)

Uso compartido de registros propiedad de usuarios de portal de gran volumen en usuarios de Salesforce

 **Nota:** Desde Spring '13, el portal de clientes no está disponible para nuevas organizaciones. Las organizaciones existentes continúan teniendo acceso al Portal de clientes. Si no dispone de un Portal de clientes, pero desea compartir fácilmente información con sus clientes, pruebe Comunidades.

Las organizaciones existentes que utilizan Portales de clientes pueden continuar utilizando sus Portales de clientes o cambiar a Comunidades. Haga contacto con su ejecutivo de cuentas de Salesforce para obtener más información.

Los usuarios de gran volumen son usuarios de portal de acceso limitado pensados para organizaciones con varios miles de millones de usuarios externos. Al contrario que otros usuarios del portal, los usuarios de portal de gran volumen no tienen funciones, lo que elimina problemas de desempeño asociados con cálculos de jerarquía de funciones. Como los usuarios de portal de gran volumen no están en la jerarquía de funciones mientras los usuarios de Salesforce sí lo están, un *grupo de colaboración* le permite especificar los usuarios de Salesforce que podrán acceder a los registros propiedad de los usuarios de portal de gran volumen. Cada portal de clientes tiene su propio grupo de colaboración.

Para especificar los usuarios de Salesforce que pueden acceder a los registros propiedad de los usuarios de portal de gran volumen:

1. Desde Configuración, ingrese *Configuración de portal de clientes* en el cuadro *Búsqueda rápida* y, a continuación, seleccione **Configuración de portal de clientes**.
2. Haga clic en el nombre de un portal de clientes.
3. Haga clic en la subficha Configuración del grupo de colaboración.
4. Haga clic en **Activar** para habilitar el grupo de colaboración.

La activación del grupo de colaboración puede tardar algunos minutos. Se le enviará un email cuando termine el proceso.

 **Nota:** Si desactiva un grupo de colaboración, eliminará *todos* los accesos de usuarios de Salesforce a los registros propiedad de usuarios de portal de gran volumen. No se le enviará un email cuando termine el proceso de desactivación.

5. Haga clic en **Modificar** para agregar usuarios de Salesforce al grupo de colaboración:
 - a. En la lista desplegable *Buscar*, seleccione el tipo de miembro que desea agregar.
 - b. En caso de que no vea al miembro que quiere agregar, escriba palabras clave en el cuadro de búsqueda y haga clic en **Buscar**.
 - c. Seleccione los miembros pertinentes del cuadro Miembros disponibles y haga clic en **Agregar** para incluirlos en el grupo.
 - d. Haga clic en **Guardar**.

CONSULTE TAMBIÉN

[Acerca de Usuarios de portal de gran volumen](#)

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

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

PERMISOS DE USUARIO

Para compartir registros propiedad de los usuarios de portal de gran volumen con usuarios de Salesforce:

- "Personalizar aplicación"

Visualización de conjuntos de colaboración para usuarios de portal de gran volumen



Nota: Desde Spring '13, el portal de clientes no está disponible para nuevas organizaciones. Las organizaciones existentes continúan teniendo acceso al Portal de clientes. Si no dispone de un Portal de clientes, pero desea compartir fácilmente información con sus clientes, pruebe Comunidades.

Las organizaciones existentes que utilizan Portales de clientes pueden continuar utilizando sus Portales de clientes o cambiar a Comunidades. Haga contacto con su ejecutivo de cuentas de Salesforce para obtener más información.

Los administradores pueden crear conjuntos de colaboración para conceder acceso de usuarios de portal de gran volumen a objetos en función de sus perfiles. Para ver información detallada acerca de un conjunto de colaboración:

1. Desde Configuración, ingrese *Configuración de portal de clientes* en el cuadro *Búsqueda rápida* y, a continuación, seleccione **Configuración de portal de clientes**.
2. En la lista relacionada Configuración de colaboración para usuarios de portal de gran volumen, haga clic en el nombre de un conjunto de colaboración.

La página de detalles Conjunto de colaboración muestra el perfil incluido y el acceso otorgado a los objetos del conjunto. En esta página, puede hacer cualquiera de las siguientes acciones:

- Para modificar el conjunto de colaboración, haga clic en **Modificar**.
- Para eliminar el conjunto de colaboración, haga clic en **Eliminar**.
- Para ver los detalles de un perfil que ha incluido, haga clic en su nombre.
- Para cambiar o eliminar la configuración de acceso para un objeto, haga clic en el vínculo **Modificar** o **Eliminar** junto al nombre del objeto.

CONSULTE TAMBIÉN

[Acerca de Usuarios de portal de gran volumen](#)

[Concesión de acceso de usuarios de portal de gran volumen a registros](#)

Acceso al portal de clientes

Configuración del acceso de usuarios al portal de clientes

PERMISOS DE USUARIO

Para configurar el portal de clientes:	"Personalizar aplicación"
Para gestionar usuarios del Portal de clientes:	"Modificar usuarios de autoservicio"
Para crear, modificar y eliminar perfiles:	"Gestionar perfiles y conjuntos de permisos"
Para configurar el acceso a la colaboración predeterminada y las reglas de colaboración:	"Gestionar colaboración"

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

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

PERMISOS DE USUARIO

Para conceder acceso a usuarios de portal de gran volumen a los registros:

- "Personalizar aplicación"

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

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

Para activar usuarios del Portal de clientes:

"Modificar usuarios de autoservicio"

 **Nota:** Desde Spring '13, el portal de clientes no está disponible para nuevas organizaciones. Las organizaciones existentes continúan teniendo acceso al Portal de clientes. Si no dispone de un Portal de clientes, pero desea compartir fácilmente información con sus clientes, pruebe Comunidades.

Las organizaciones existentes que utilizan Portales de clientes pueden continuar utilizando sus Portales de clientes o cambiar a Comunidades. Haga contacto con su ejecutivo de cuentas de Salesforce para obtener más información.

Cuando configure un portal de clientes de Salesforce por primera vez, configure las siguientes opciones antes de activar el acceso de los usuarios a su portal:

1. Configure su portal tal y como se describe en [Configuración de su portal de clientes](#).
2. Asigne perfiles del Portal de clientes a un portal:
 - a. Seleccione el nombre de un portal de la página de configuración del Portal de clientes.
 - b. Haga clic en **Modificar perfiles** en la sección Perfiles asignados.
 - c. Seleccione la casilla de verificación **Activo** junto al perfil que desea asignar al portal.

Los usuarios del portal sólo pueden iniciar sesión en portales de clientes asignados a su perfil. Si [crea múltiples portales](#), debe asignar perfiles a cada portal al que desea que accedan los usuarios.

3. Defina las configuraciones predeterminadas del modelo de colaboración de su organización como Privado en cuentas, contactos, contratos, activos y casos. De esta forma se asegura que los usuarios del portal sólo pueden ver y modificar datos relacionados con sus cuentas.

 **Sugerencia:** Para mantener un comportamiento público predeterminado de la organización para los usuarios de Salesforce, a la vez que se asegura que los usuarios del portal sólo pueden ver y modificar los datos relacionados con sus cuentas, puede crear reglas de colaboración de auto referencia de "Todos los usuarios internos" a "Todos los usuarios internos".

4. Opcionalmente, puede definir reglas de colaboración para usuarios del portal (excepto los usuarios de portal de gran volumen). Eso le permite compartir registros entre usuarios del portal y usuarios de Salesforce o viceversa.

 **Nota:** Si su organización utiliza reglas de colaboración Función, subordinados internos y de portal, actualice las reglas de colaboración para que se utilicen reglas de colaboración Función y subordinados internos. De esta forma se asegura que ningún registro propiedad de un usuario de Salesforce se comparte accidentalmente con un usuario del portal.

La categoría de conjunto de datos Funciones y subordinados internos le permite crear reglas de colaboración que incluyen a todos los usuarios de una función especificada además de todos los usuarios de funciones por debajo de la misma, excepto las funciones del portal de clientes y del portal de socios.

Puede convertir fácilmente las reglas de colaboración que incluyan Funciones, subordinados internos y de portal para que incluyan Funciones y subordinados internos, utilizando el asistente para convertir el acceso de usuario al portal. Además, puede utilizar este asistente para convertir cualquier reporte, tablero y carpeta de documentos accesible públicamente en carpetas que sean accesibles para todos los usuarios excepto los usuarios de portal.

5. Compruebe que no se agregan usuarios del portal a ninguna cola y que no se incluyen en ningún grupo público agregado a colas. Se debe a que los usuarios del portal agregados a colas pueden acceder a registros de cuentas a los que no están relacionados.
6. También puede añadir el componente de bienvenida a los formatos de página de inicio asignados a usuarios del portal.

El componente de bienvenida permite a los usuarios recibir un mensaje de bienvenida con su nombre. Además, les permite cambiar su nombre de usuario en el portal, contraseña, configuración regional, idioma, zona horaria e información de contacto. Para obtener más información, consulte [Sugerencias y consideraciones de configuración para páginas del portal de clientes](#) en la página 45.

7. También permite que los contactos se inscriban automáticamente para acceder a su portal. Consulte [Activar inicio de sesión y configuraciones del portal de clientes](#) en la página 24.

CONSULTE TAMBIÉN

[Acerca de la gestión de usuarios del portal de clientes](#)

Activar el portal de clientes para contactos y cuentas personales

Para permitir que un cliente acceda a su portal de clientes de Salesforce, active el registro del contacto o cuenta personal del cliente como un usuario cliente.

1. Desde la página de detalle de un contacto o cuenta personal, haga clic en **Gestionar usuario externo** y, a continuación, seleccione **Activar usuario cliente**.
2. Compruebe la información general y los parámetros de la configuración regional e ingrese los datos que falten. El `Nombre de usuario` del cliente toma de forma predeterminada el `Correo electrónico` del cliente.
3. Seleccione una licencia de usuario del portal. La licencia de usuario que seleccione determina los conjuntos de permisos, las opciones de perfil de usuario y jerarquía de funciones que puede seleccionar para el usuario cliente. Consulte [Licencias de usuario del Portal de clientes](#) en la página 54.
4. Seleccione `Generar nueva contraseña y notificar al usuario inmediatamente` para enviar un email con el nombre de usuario de portal y la contraseña al cliente.

Si su organización de Salesforce utiliza portales de clientes múltiples, los usuarios clientes pueden acceder a todos los portales de clientes que estén asignados a sus perfiles con un único nombre de usuario y contraseña. Consulte [Creación de varios portales de clientes](#) en la página 22.
5. Haga clic en **Guardar**.
6. Para solucionar problemas o confirmar la configuración del portal, en la página de detalles de contacto, haga clic en **Gestionar usuario externo** y, a continuación, seleccione **Iniciar sesión en el portal como usuario**. Se abrirá una nueva ventana de navegador y se iniciará sesión en el portal como usuario del portal.

Puede [desactivar los usuarios cliente](#) que desee.

CONSULTE TAMBIÉN

[Acerca de la gestión de usuarios del portal de clientes](#)

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

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

PERMISOS DE USUARIO

Para habilitar usuarios clientes o para iniciar sesión como usuario de portal:

- "Modificar" en la cuenta que está asociada con el usuario cliente
- Y
- "Modificar usuarios de autoservicio"

Funciones por cuenta de portal de clientes

 **Nota:** Desde Spring '13, el portal de clientes no está disponible para nuevas organizaciones. Las organizaciones existentes continúan teniendo acceso al Portal de clientes. Si no dispone de un Portal de clientes, pero desea compartir fácilmente información con sus clientes, pruebe Comunidades.

Las organizaciones existentes que utilizan Portales de clientes pueden continuar utilizando sus Portales de clientes o cambiar a Comunidades. Haga contacto con su ejecutivo de cuentas de Salesforce para obtener más información.

Puede definir el número predeterminado de funciones para cuentas de Portal de clientes. De esta forma su portal de clientes puede beneficiarse reduciendo el número de funciones sin utilizar de cuentas del Portal de clientes. Debe tener un Portal de clientes activado para utilizar esta funcionalidad.

Por ejemplo, si tiene creadas tres funciones y hay una cuenta activada para su Portal de clientes, pero solo necesita una función para nuevas cuentas, puede reducir el número de funciones a una. Puede configurar hasta tres funciones para cuentas del Portal de clientes. El número predeterminado de funciones para cuentas del Portal de clientes es tres.

Para definir el número de funciones por cuenta de Portal de clientes:

1. Desde Configuración, ingrese *Configuración de portal de clientes* en el cuadro *Búsqueda rápida* y, a continuación, seleccione **Configuración de portal de clientes**.
2. Haga clic en *Establecer* el número de roles por portal de clientes.
3. Haga clic en **Modificar**.
4. En la lista desplegable *Número de roles*, defina el número predeterminado de funciones por cuenta del Portal de clientes.
5. Haga clic en **Guardar**.

El número de funciones por cuentas del portal existentes no cambia con este ajuste.

CONSULTE TAMBIÉN

[Activar el portal de clientes para contactos y cuentas personales](#)

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

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

PERMISOS DE USUARIO

Para definir el número de funciones por cuenta de portal:

- "Personalizar aplicación"

Deshabilitación y desactivación de usuarios del portal

 **Nota:** Desde Spring '13, el portal de clientes no está disponible para nuevas organizaciones. Las organizaciones existentes continúan teniendo acceso al Portal de clientes. Si no dispone de un Portal de clientes, pero desea compartir fácilmente información con sus clientes, pruebe Comunidades.

Las organizaciones existentes que utilizan Portales de clientes pueden continuar utilizando sus Portales de clientes o cambiar a Comunidades. Haga contacto con su ejecutivo de cuentas de Salesforce para obtener más información.

Hay dos formas de eliminar el acceso de un cliente a su portal de clientes o portal de socios de Salesforce. Tal y como se describe más detalladamente a continuación, la *deshabilitación* de un usuario de portal es permanente, mientras que su *desactivación* no lo es:

Deshabilitación de un usuario de portal

La deshabilitación de un usuario de portal incluye las siguientes acciones:

- Finalización del acceso del usuario a su portal
- Eliminación de todos los grupos, equipos y reglas de colaboración a las que está asociado el usuario
- Pérdida permanente de la asociación del usuario del portal con el contacto

Si posteriormente vuelve a habilitar el acceso de un contacto al portal, se crearía un nuevo usuario de portal no relacionado con el registro anterior de usuario del portal de ninguna otra forma.

- La **Función** del registro de usuario del portal se elimina.
- Para usuarios de socios, la función usuario de socios queda obsoleta. Como resultado:
 - Los datos del usuario ya no se suben a la función del propietario de la cuenta de socio
 - Las oportunidades que pertenecen a ese usuario se eliminan de la jerarquía de pronósticos de su organización.

 **Nota:** Antes de desactivar un usuario de socio, le recomendamos transferir oportunidades propiedad de ese usuario a un usuario activo.

Se recomienda la deshabilitación de un usuario de portal si:

- Se ha habilitado accidentalmente a un contacto como un usuario del portal.
- El usuario del portal está asociado con un contacto duplicado.
- No desea que el contacto vuelva a acceder al portal.

 **Nota:** Salesforce no elimina registros de usuarios, incluyendo registros de usuarios del portal. Aunque no es posible rehabilitar un usuario de portal deshabilitado, puede visualizar y actualizar el registro para un usuario deshabilitado en Configuración ingresando *Usuarios* en el cuadro *Búsqueda rápida*, luego seleccionando **Usuarios**.

Desactivación de un usuario de portal

La desactivación de un usuario de portal impide que el usuario inicie sesión en el portal y le da la posibilidad de quitar al usuario de cualquier equipo del que sea miembro (por ejemplo, [equipos de casos](#) y equipos de cuentas). Cuando desactiva un usuario de portal, el registro de usuario de portal *no* pierde permanentemente su asociación con el contacto. Puede reactivar el usuario de portal en cualquier momento.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

El portal de clientes está disponible en: **Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition y Developer Edition**

El portal de socios está disponible en: **Enterprise Edition, Performance Edition y Unlimited Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para deshabilitar o desactivar usuarios existentes del portal de clientes:

- "Modificar" en la cuenta asociada con el usuario de portal de clientes.

Y

"Modificar usuarios de autoservicio"

Para deshabilitar o desactivar usuarios existentes del portal de socios:

- "Modificar" en la cuenta asociada con el usuario de portal de socios.

Y

"Gestionar usuarios externos"

 **Nota:** Cuando un administrador de usuarios externos delegado desactiva un usuario de portal, el administrador no tiene la opción de eliminar el usuario de portal de ningún equipo del que ese usuario sea miembro.

Recomendamos desactivar un usuario de portal si puede querer reactivarlo en el futuro.

Si un usuario de un equipo de cuentas tiene acceso de lectura/escritura (**Acceso a cuentas, Acceso a contacto, Acceso a oportunidad y Acceso a caso**) y está desactivado, el acceso cambiará a Solo lectura si se reactiva el usuario.

Deshabilitación de un usuario de portal

Para deshabilitar un usuario de portal:

1. En la página de detalles del contacto, haga clic en **Gestionar usuario externo** y seleccione **Deshabilitar usuario externo** o **Deshabilitar usuario de socio**. En la página de detalles de cuenta de una cuenta personal, haga clic en **Gestionar cuenta externa** y seleccione **Deshabilitar cuenta de clientes**.

Las cuentas personales no están disponibles en el portal de socios.

2. Haga clic en **Aceptar**.

Desactivación de un usuario de portal

Para desactivar un usuario de portal:

1. Para el Portal de clientes, haga clic en **Gestionar usuario externo** y seleccione **Ver usuario de cliente** en la página de detalles de contacto o cuenta personal. Para el portal de socios, haga clic en **Gestionar usuario externo** y seleccione **Ver usuario de socio** en la página de detalles del contacto.

Las cuentas personales no están disponibles en el portal de socios.

2. Haga clic en **Modificar** y cancele la selección de la casilla de verificación **Activo**.

Para reactivar un usuario de portal en cualquier momento, seleccione la casilla de verificación **Activo**.

3. Haga clic en **Guardar**.

 **Nota:** No puede desactivar usuarios del portal de forma masiva.

Sugerencias para la deshabilitación y desactivación de usuarios de portal

Tenga en cuenta los aspectos siguientes cuando deshabilite o desactive usuarios del portal (la *deshabilitación* es permanente; la *desactivación* no):

- No puede eliminar un usuario de portal activo; sólo puede desactivar o deshabilitar su acceso al portal.
- La siguiente tabla describe si puede eliminar contactos asociados a usuarios de portal:

Estado del usuario de portal asociado a contacto	¿Puede eliminar el contacto?
Usuario de portal activo	No. Esto es así para garantizar que el contacto está disponible si decide volver a activar el usuario de portal.
Usuario de portal inactivo	No. Esto es así para garantizar que el contacto está disponible si decide volver a activar el usuario de portal.
Usuario de portal deshabilitado	Sí. Los contactos eliminados se envían a la papelera.

- Para eliminar un contacto del portal activado, desactive primero el portal del usuario y elimine el contacto.
 - Los casos asociados con un usuario de portal no se actualizan en absoluto cuando se deshabilita o desactiva el usuario de portal. Por ejemplo, si un usuario de portal es propietario de un caso y el usuario de portal se deshabilita, sigue siendo el propietario del caso hasta que se actualice con un nuevo propietario.
 - Antes de deshabilitar un usuario de socio, recomendamos que transfiera las oportunidades propiedad de ese usuario a otro usuario que vaya a seguir activo. Esto se debe a que, cuando deshabilita un usuario de socio, cualquier oportunidad que éste posea se eliminará de la jerarquía de pronósticos de su organización (la función de usuario de socio queda obsoleta).
 - Cuando haya seleccionado la deshabilitación de un usuario de portal, Salesforce puede tardar hasta diez segundos en deshabilitar el usuario. Durante ese tiempo, un usuario de portal puede seguir realizando acciones en el portal.
 - Puede quitar los botones **Deshabilitar usuario de cliente** y **Desactivar usuario de socio** de los formatos de página de contacto en cualquier momento. Al hacerlo los usuarios no contarán con los permisos "Modificar usuarios de autoservicio" ni "Gestionar usuarios externos" para deshabilitar socios de portal.
 - Un usuario de portal deshabilitado o desactivado ya no se contabiliza con respecto a las licencias de usuario disponibles de la organización. Sin embargo, la deshabilitación o desactivación de un usuario no reduce el número de licencias por las que se factura a su organización; si desea cambiar la facturación, debe modificar el número de licencias.
 - Para deshabilitar *todos* los usuarios de portal asociados con una cuenta y eliminar todas las funciones y grupos de portal de la cuenta de forma permanente:
 - Haga clic en **Gestionar cuenta externa** y seleccione **Deshabilitar cuenta de socio** en una cuenta del portal de socios.
 - Haga clic en **Gestionar cuenta externa** y seleccione **Deshabilitar cuenta de socio** en una cuenta del portal de clientes o cuenta personal de Portal de clientes.
- Puede quitar los botones **Desactivar cuenta de clientes** y **Desactivar cuenta de socios** de los formatos de página de cuentas en cualquier momento. Al hacerlo los usuarios no contarán con los permisos "Modificar usuarios de autoservicio" ni "Gestionar usuarios externos" para deshabilitar cuentas de portal.
- Cuando desactiva un usuario de portal o una cuenta de portal, el cambio se monitorea en el seguimiento de auditoría de configuración.
 - Las funciones de portal no se eliminan de los usuarios de portal deshabilitados asociados a cuentas personales. Sin embargo, puede quitar las funciones de portal de forma manual:
 1. En Configuración, ingrese *Usuarios* en el cuadro *Búsqueda rápida* y, a continuación, seleccione **Usuarios**.
 2. Seleccione el nombre del usuario de portal deshabilitado.
 3. Haga clic en **Modificar**.
 4. Seleccione Ninguno en la lista desplegable *Función*.
 5. Haga clic en **Guardar**.

CONSULTE TAMBIÉN

[Activar el portal de clientes para contactos y cuentas personales](#)

Desactivación de cuentas de clientes

La desactivación de una cuenta de cliente desactiva los usuarios externos asociados con la cuenta. Recomendamos deshabilitar una cuenta de cliente solo en caso de que ésta se habilitara accidentalmente.

No puede eliminar cuentas de clientes, pero puede desactivarlas. La desactivación de la cuenta desactiva de forma permanente hasta 100 usuarios asociados con la cuenta y los elimina de todas las comunidades, grupos, equipos, conjuntos de permisos y reglas de colaboración con los que están asociados. Esto incluye tanto a los usuarios externos activos como inactivos. Del mismo modo, las funciones y los grupos asociados con la cuenta se eliminan permanentemente y no tendrá la opción de restaurarlos desde la Papelera.



Nota: No puede desactivar una cuenta si existen más de 100 usuarios externos activos o inactivos asociados a ella. Debe desactivar los usuarios antes de desactivar la cuenta.

1. Vaya a la página de detalles Cuenta de la cuenta que desea desactivar.
2. Haga clic en **Gestionar cuenta externa**, luego haga clic en **Desactivar cuenta de cliente**.
3. Haga clic en **Aceptar** para confirmar.

Si decide reactivar la cuenta en un futuro, puede volver a reactivar los contactos individuales como usuarios del Portal de clientes. La reactivación de un contacto de un Portal de clientes crea un nuevo usuario de cliente y una nueva función que no están asociados al registro del usuario del portal de clientes y la función anteriores. No puede restaurar las funciones y grupos eliminados.

Modificación de la información de usuario del Portal de clientes

PERMISOS DE USUARIO

Para gestionar usuarios del Portal de clientes:	"Modificar usuarios de autoservicio"
Para gestionar conjuntos de perfiles y permisos:	"Gestionar perfiles y conjuntos de permisos"
Para crear, modificar y eliminar formatos de página:	"Personalizar aplicación"
Para configurar la seguridad a nivel de campo:	"Gestionar perfiles y conjuntos de permisos" Y "Personalizar aplicación"
Para configurar las reglas de colaboración:	"Gestionar colaboración"



Nota: Desde Spring '13, el portal de clientes no está disponible para nuevas organizaciones. Las organizaciones existentes continúan teniendo acceso al Portal de clientes. Si no dispone de un Portal de clientes, pero desea compartir fácilmente información con sus clientes, pruebe Comunidades.

Las organizaciones existentes que utilizan Portales de clientes pueden continuar utilizando sus Portales de clientes o cambiar a Comunidades. Haga contacto con su ejecutivo de cuentas de Salesforce para obtener más información.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

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

PERMISOS DE USUARIO

Para ver cuentas:

- "Leer" en cuentas

Para crear o desactivar cuentas:

- "Crear" en cuentas

Para habilitar una cuenta de cliente:

- "Gestionar usuarios externos"

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

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

Puede modificar la información de usuario del Portal de clientes de Salesforce para los contactos asociados a las cuentas para las que tiene permiso de acceso. Para modificar la información de un usuario del Portal de clientes:

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. Realice los cambios de información necesarios y haga clic en **Guardar**.

Sugerencias para modificar la información de usuario del portal de clientes

Tenga en cuenta lo siguiente cuando modifique la información de usuarios del portal de clientes:

- Cree una vista de lista personalizada para visualizar sólo los usuarios del Portal de clientes filtrando los tipos de licencia del Gestor del portal de clientes y Usuario del Portal de clientes. Por ejemplo, utilice los criterios "Tipo de licencia igual a Usuario del Portal de clientes, Gestor del Portal de clientes".
- Al generar una contraseña nueva para un usuario, ésta se envía automáticamente a la dirección de email del usuario y no se realiza ninguna verificación del email.
- Al cambiar la dirección de email de un usuario por una nueva dirección de email, no se aplica la confirmación de email.
- Incluya el componente de bienvenida del Portal de clientes en los formatos de página de inicio asignados a los usuarios del Portal de clientes de modo que al iniciar sesión en el portal, reciben un mensaje de bienvenida con su nombre. Desde el componente, un usuario puede cambiar su propio nombre de usuario, su contraseña, su ubicación, su idioma, su zona horario y su información de contacto del portal. Si los usuarios del portal modifican su información, su registro de usuario se actualiza, pero su registro de contacto no se actualiza automáticamente con esos cambios.

CONSULTE TAMBIÉN

[Acerca de la gestión de usuarios del portal de clientes](#)

[Deshabilitación y desactivación de usuarios del portal](#)

Restablecimiento de las contraseñas de usuario del portal de clientes

 **Nota:** Desde Spring '13, el portal de clientes no está disponible para nuevas organizaciones. Las organizaciones existentes continúan teniendo acceso al Portal de clientes. Si no dispone de un Portal de clientes, pero desea compartir fácilmente información con sus clientes, pruebe Comunidades.

Las organizaciones existentes que utilizan Portales de clientes pueden continuar utilizando sus Portales de clientes o cambiar a Comunidades. Haga contacto con su ejecutivo de cuentas de Salesforce para obtener más información.

Si un usuario del portal de clientes de Salesforce pierde su contraseña, el usuario puede hacer clic en el vínculo **¿Ha olvidado su contraseña?** en la página de inicio de sesión del portal de clientes para que se le envíe una nueva contraseña por email.

Para restablecer una contraseña de usuario del portal de clientes:

1. En Configuración, ingrese *Usuarios* en el cuadro *Búsqueda rápida* y, a continuación, seleccione **Usuarios**.
2. Active la casilla de verificación situada junto al nombre del usuario. Otra opción para cambiar las contraseñas de todos los usuarios visualizados actualmente consiste en marcar la casilla situada en el encabezado de la columna para seleccionar todas las filas.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

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

PERMISOS DE USUARIO

Para restablecer las contraseñas de usuario del portal de clientes:

- "Modificar usuarios de autoservicio"

- Haga clic en **Restablecer contraseña**. El usuario recibe un email que contiene un vínculo e instrucciones para restablecer la contraseña.



Sugerencia: Puede incluir el componente de bienvenida del Portal de clientes en los formatos de página de inicio asignados a los usuarios del Portal de clientes. Cada usuarios del Portal de clientes que inicie sesión en su portal, recibirá un mensaje de bienvenida con su nombre. Los usuarios pueden también cambiar su nombre de usuario, su contraseña, su ubicación, su idioma, su zona horario y su información de contacto del portal. Si los usuarios del portal modifican su información, sus registros de usuario se actualizan, pero sus registros de contacto no se actualizan automáticamente con esos cambios.

CONSULTE TAMBIÉN

[Acerca de la gestión de usuarios del portal de clientes](#)

Delegación de la administración de usuarios del portal de clientes y superusuario del portal



Nota: Desde Spring '13, el portal de clientes no está disponible para nuevas organizaciones. Las organizaciones existentes continúan teniendo acceso al Portal de clientes. Si no dispone de un Portal de clientes, pero desea compartir fácilmente información con sus clientes, pruebe Comunidades.

Las organizaciones existentes que utilizan Portales de clientes pueden continuar utilizando sus Portales de clientes o cambiar a Comunidades. Haga contacto con su ejecutivo de cuentas de Salesforce para obtener más información.

Puede delegar algunos derechos administrativos a los usuarios del portal de clientes con la licencia de usuario del gestor del portal de clientes. Los administradores de usuario externo delegado pueden hacer lo siguiente para usuarios externos, incluyendo usuarios de clientes y usuarios de socios, asociados con su propia cuenta:

- Crear nuevos usuarios externos
- Modificar usuarios externos existentes
- Restablecer las contraseñas de usuarios externos
- Desactivar usuarios externos existentes



Nota: Cuando un administrador de usuarios externos delegado desactiva un usuario de portal, el administrador no tiene la opción de eliminar el usuario de portal de ningún equipo del que ese usuario sea miembro.

Los administradores delegados de usuarios externos también pueden ver la página de detalles de una cuenta, junto con contactos y casos relacionados con su cuenta mediante la ficha Cuentas. Además, los administradores delegados de usuarios externos reciben el permiso "Superusuario del portal". Este permiso permite a los administradores delegados de usuarios externos realizar las siguientes acciones en su cuenta:

- Ver, modificar y transferir todos los casos
- Crear casos para contactos
- Ver y modificar todos los contactos, ya sean activados por el portal o no
- Ver los detalles de la cuenta cuando son el contacto de un caso
- Realizar reportes sobre todos los contactos, ya sean activados por el portal o no, si se agrega la ficha Reportes a su portal de clientes y si el usuario tiene el permiso "Ejecutar reportes"

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

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

PERMISOS DE USUARIO

Para gestionar usuarios del Portal de clientes:

- "Administración de usuario externo delegado"

Para crear, modificar y eliminar perfiles:

- "Gestionar perfiles y conjuntos de permisos"

Para ver y modificar todos los casos y contactos de una cuenta:

- "Superusuario del portal"

Puede agregar simplemente el permiso "Superusuario del portal" a perfiles de usuarios externos (excepto usuarios de portal de gran volumen) para que tengan acceso a sus cuentas y puedan ver y modificar todos sus casos y contactos sin disponer de la capacidad de gestionar otros usuarios externos. Sin embargo, los superusuarios del portal no pueden ver la ficha Contactos del portal de clientes sin el permiso Administrador de usuario externo delegado. Para modificar los contactos, los superusuarios deben seleccionar un contacto desde un registro de casos. Para obtener más información, consulte:

- [Delegación de derechos de administración de usuario externo](#)
- [Provisión del permiso "Superusuario del portal" a los usuarios](#)
- [Sugerencias sobre la configuración de administradores delegados de usuarios del portal de clientes](#)

Delegación de derechos de administración de usuario externo

 **Nota:** Debe utilizar la interfaz de usuario de perfil original para delegar derechos de administración para los usuarios externos. Si utiliza la interfaz de usuario de perfil mejorado, desconéctela temporalmente en Configuración de interfaz de usuario para completar este procedimiento.

Para delegar derechos de administración de usuario externo:

1. En Configuración, ingrese *Perfiles* en el cuadro *Búsqueda rápida* y, a continuación, seleccione **Perfiles** y haga clic en un perfil de portal de clientes personalizado.

No puede agregar derechos de delegación o el permiso "Superusuario del portal" al administrador estándar del Portal de clientes, al usuario del Portal de clientes o perfiles del Portal de clientes de gran volumen.

2. Haga clic en **Modificar**.

3. Seleccione **Administrador de usuario externo delegado**.

Si selecciona **Administración de usuario externo delegado**, **Superusuario del portal** se seleccionará automáticamente después de hacer clic en **Guardar**.

4. Haga clic en **Guardar**.

5. En la lista relacionada Perfiles de usuarios externos delegados, haga clic en **Modificar**.

6. Seleccione los perfiles de usuario externo que desea que puedan administrar estos usuarios de socio con el perfil. Un administrador delegado de usuario externo puede gestionar usuarios externos con perfiles de Portal de clientes, portal de socios o Comunidades, así como los usuarios con el perfil en la misma cuenta.

7. Haga clic en **Guardar**.

Para modificar los perfiles que puede modificar un administrador de usuarios delegado del portal de clientes:

1. En Configuración, ingrese *Perfiles* en el cuadro *Búsqueda rápida* y, a continuación, seleccione **Perfiles** y haga clic en un perfil de portal de clientes personalizado.
2. Haga clic en **Modificar** en la lista relacionada Perfiles de usuario externo delegado.
3. Seleccione los perfiles de usuario externo que desea que pueda administrar este perfil.
4. Haga clic en **Guardar**.

Los administradores delegados del portal de clientes pueden ejecutar las siguientes tareas desde la página de detalles del contacto:

- Haga clic en **Activar usuario de portal de clientes** para permitir que un contacto utilice un portal de clientes.
- Haga clic en **Ver usuario del portal de clientes** para ver los detalles del usuario del portal de clientes. Desde la página de detalles de un usuario del portal de clientes, los usuarios delegados del portal de clientes pueden:
 - Hacer clic en **Modificar** para modificar los detalles del usuario del portal de clientes.
 - Hacer clic en **Restablecer contraseña** para restablecer la contraseña del usuario del portal de clientes.

- Haga clic en **Modificar** y cancele la selección de la casilla de verificación **Activo** para desactivar al usuario.

Provisión del permiso "Superusuario del portal" a los usuarios

Para proporcionar a los usuarios el permiso "Superusuario del portal":

1. En Configuración, ingrese *Perfiles* en el cuadro **Búsqueda rápida** y, a continuación, seleccione **Perfiles** y haga clic en un perfil de portal de clientes personalizado.

No puede agregar el permiso "Superusuario del portal" al administrador estándar del Portal de clientes, al usuario del Portal de clientes o perfiles del Portal de clientes de gran volumen.

2. Haga clic en **Modificar**.
3. Seleccione **Superusuario del portal**.
4. Haga clic en **Guardar**.



Sugerencia: Para realizar reportes sobre los perfiles con el permiso "Superusuario del portal":

1. Anote nombres de los perfiles con el permiso "Superusuario del portal":
2. Seleccione la ficha Reportes.
3. En la carpeta Reportes administrativos, seleccione el reporte Todos los usuarios activos.

Sugerencias sobre la configuración de administradores de usuarios delegados del portal de clientes

Tenga en cuenta los siguientes elementos cuando configure la administración delegada de usuarios del portal de clientes:

- En los perfiles de los usuarios a los que garantiza administración de portal delegada:
 - Agregue los permisos "Crear" y "Modificar" a los contactos para que los administradores del portal delegados y los usuarios con el permiso "Superusuario del portal" pueden crear y actualizar contactos relacionados con su cuenta.
 - Defina los parámetros de la ficha de Cuentas y Contactos a Valor predeterminado activado para que los administradores de portal delegados puedan visualizar las fichas Cuentas y Contactos y gestionar fácilmente los contactos relacionados con sus cuentas.
- Agregue las fichas Cuentas y Contactos en su portal de clientes.
- Defina la seguridad a nivel de campo y los formatos de página para que los administradores delegados de usuarios del portal de clientes y los superusuarios sólo puedan acceder a los campos de cuenta, contacto y caso que especifique.



Nota: Para permitir que los superusuarios del portal creen casos de contactos diferentes, defina la seguridad a nivel de campo en **Nombre del contacto** a Modificable.

- Los usuarios del portal de clientes no pueden visualizar las listas relacionadas de objetos a los que no tienen acceso. Por ejemplo, si un usuario del portal de clientes ve un contacto y el formato de página del contacto incluye la lista relacionada Oportunidades, el usuario del portal no puede ver la lista relacionada Oportunidades porque los usuarios del portal no tienen acceso a las oportunidades.
- Los administradores de usuarios del portal de clientes pueden actualizar los usuarios de portal en cualquier cuenta a la que se transfieran.

CONSULTE TAMBIÉN

[Acerca de la gestión de usuarios del portal de clientes](#)

Estado del portal de clientes

Comprobación del estado de portal

Sus clientes y socios podrá usar los portales para acceder a su información de distintas formas. Con los reportes de comprobación de estado del portal, puede monitorear fácilmente este acceso. Los reportes de comprobación de estado del portal le muestran los ajustes del portal relacionados con la seguridad, y le ofrecen información que puede usar para mejorar la seguridad del portal.

Portales de clientes y portales de socios le permite colaborar y ofrecer servicios a sus clientes y socios. Los portales le permiten compartir y capturar la información de usuarios de otras aplicaciones. Para asegurar que no muestra más información de la necesaria, es importante que siga las mejores prácticas de implementación del portal.



Nota: Los reportes de comprobación de estado del portal muestran los permisos de usuario, permisos de objeto y permisos de campos concedidos mediante perfiles, así como la configuración de la colaboración de toda su organización y las reglas de colaboración. Los usuarios del portal también pueden acceder a registros mediante los siguientes medios, que no se incluyen en reportes de comprobación del estado de portal.

- Conjuntos de permisos
- Colaboración manual
- Colaboración gestionada por Apex
- Territorios
- Vistas de listas
- Grupos
- Colas
- Equipos
- Bibliotecas de contenido
- Carpetas

Para ver los reportes de comprobación del estado de portal, desde Configuración, ingrese *Comprobación del estado de portal* en el cuadro *Búsqueda rápida* y, a continuación, seleccione **Comprobación del estado de portal**. Finalmente, haga clic en el reporte que desea.

Se incluyen los siguientes reportes:

- Permisos administrativos y de usuario
- Acceso a objetos y seguridad a nivel de campo
- Valores predeterminados de toda la organización de colaboración
- Reglas de colaboración

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

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

PERMISOS DE USUARIO

Para ver los reportes de comprobación del estado del portal:

- "Personalizar aplicación"
Y
"Gestionar usuarios"
Y
"Modificar todos los datos"

-  **Nota:** Los reportes de comprobación de estado del portal no incluyen información para los usuarios de colaboración basada en criterios, usuarios de portal de gran volumen o usuarios del portal de autoservicio.

CONSULTE TAMBIÉN

- [Ver el reporte de permisos administrativos y de usuario para usuarios de portal](#)
- [Visualizar el reporte Acceso a objetos y seguridad a nivel de campo para usuarios del portal](#)
- [Visualizar el reporte de valores predeterminados de toda la organización de colaboración para usuarios de portal](#)
- [Ver el reporte de reglas de colaboración para usuarios de portal](#)

Ver el reporte de permisos administrativos y de usuario para usuarios de portal

Los permisos de usuarios son potentes ya que amplían el acceso de los usuarios a los datos. Es importante actuar con precaución cuando defina los permisos de un perfil. Utilice el reporte Permisos administrativos y de usuario (uno de los reportes de comprobación de estado del portal) para ver perfiles de portal y sus ajustes de permisos más importantes.

-  **Nota:** Este reporte no muestra permisos otorgados mediante conjuntos de permisos.

En cada perfil, el reporte enumera el número de usuarios de portal asignados y los siguientes ajustes de permisos:

- Administrador de usuarios externos delegados
- Enviar email
- Convertir prospectos
- Modificar eventos
- Modificar precio de ventas de productos de oportunidades
- Modificar tareas
- Transferir casos
- Superusuario del portal
- API activado
- La contraseña no caduca nunca
- Crear bibliotecas
- Ver contenido de los portales
- Exportar reportes
- Ejecutar reportes

-  **Nota:** En función de los ajustes de su organización, puede que algunos permisos no aparezcan en el reporte.

Para ver este reporte:

1. En Configuración, ingrese *Comprobación del estado de portal* en el cuadro *Búsqueda rápida* y, a continuación, seleccione **Comprobación del estado de portal**.
2. Haga clic en **Permisos administrativos y de usuario**.

Desde la página del reporte, puede:

- Ver la página de detalles de un perfil haciendo clic en el nombre de perfil.
- Mostrar una lista filtrada de elementos seleccionando una vista predefinida desde la lista desplegable.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

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

PERMISOS DE USUARIO

Para ver los reportes de comprobación del estado del portal:

- "Personalizar aplicación"
Y
"Gestionar usuarios"
Y
"Modificar todos los datos"

- Volver a la lista de reportes haciendo clic en **Volver a lista: Reportes de comprobación del estado de portal**.

CONSULTE TAMBIÉN

[Comprobación del estado de portal](#)

Visualizar el reporte Acceso a objetos y seguridad a nivel de campo para usuarios del portal

Los permisos de objeto especifican el acceso de los usuarios a los objetos estándar y personalizados. Es importante monitorear esta información para perfiles de usuario del portal para asegurarse de que los usuarios del portal tengan acceso únicamente a los campos y objetos apropiados. El reporte Acceso de objeto y Seguridad a nivel de campo (uno de los reportes de comprobación del estado del portal) le permite hacer esto.

El reporte Acceso de objeto y Seguridad a nivel de campo muestran cómo varios perfiles de portal pueden acceder a cada objeto estándar y personalizado en su organización. Para cada objeto, también muestra el número de usuarios de portal con acceso, el nivel de acceso del objeto y los campos visibles para esos usuarios.

 **Nota:** El reporte Acceso a objetos y seguridad a nivel de campo no muestra los permisos otorgados mediante conjuntos de permisos.

Para ver este reporte:

1. En Configuración, ingrese *Comprobación del estado de portal* en el cuadro *Búsqueda rápida* y, a continuación, seleccione **Comprobación del estado de portal**.
2. Haga clic en **Acceso a objetos y seguridad a nivel de campo**.
3. Desde la página de reporte, haga clic en un nombre de objeto.
En la página de detalles de objeto, puede:
 - Ver la página de detalles de un perfil haciendo clic en el nombre de perfil.
 - Ver la página de detalles de seguridad a nivel de campo de un perfil haciendo clic en **campos visibles**.
 - Volver al reporte de acceso a objetos y seguridad a nivel de campo de alto nivel haciendo clic en **Acceso a objetos y seguridad a nivel de campo**.

Desde ambas páginas de reporte, puede:

- Mostrar una lista filtrada de elementos seleccionando una vista predefinida desde la lista desplegable.
- Volver a la lista de reportes haciendo clic en **Volver a lista: Reportes de comprobación del estado de portal**.

CONSULTE TAMBIÉN

[Comprobación del estado de portal](#)

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

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

PERMISOS DE USUARIO

Para ver los reportes de comprobación del estado del portal:

- "Personalizar aplicación"
Y
"Gestionar usuarios"
Y
"Modificar todos los datos"

Visualizar el reporte de valores predeterminados de toda la organización de colaboración para usuarios de portal

El reporte Valores predeterminados de toda la organización de colaboración (que es uno de los reportes de comprobación de estado del portal) enumera los objetos estándar y personalizados y el ajuste de acceso predeterminado para cada objeto. Puede usar este reporte para revisar y modificar los valores predeterminados de toda la organización que pueden exponer registros a los usuarios del portal.

Los ajustes predeterminados de toda la organización especifican los niveles de acceso predeterminado de cada objeto para los usuarios de su organización. Si el nivel de acceso predeterminado de un objeto es Público, los usuarios que tengan activados los permisos del objeto ("Leer", "Crear", "Modificar" o "Eliminar") pueden acceder a registros que no poseen. Por ejemplo, si el ajuste de acceso predeterminado del objeto de cuenta es Lectura/Escritura pública, cualquier usuario con el permiso "Leer" sobre el objeto de cuenta podrá visualizar cualquier registro de la cuenta. Cuando defina los valores predeterminados de la organización, debe asegurarse de evitar que los usuarios del portal vean objetos a los que no deberían acceder.

Para ver este reporte:

1. En Configuración, ingrese *Comprobación del estado de portal* en el cuadro *Búsqueda rápida* y, a continuación, seleccione **Comprobación del estado de portal**.
2. Haga clic en **Valores predeterminados de toda la organización de colaboración**.

El reporte enumera el ajuste de acceso predeterminado de cada objeto. Si el acceso predeterminado de un objeto es Público, Mostrar detalles (para calendario) o Utilizar (para listas de precios), los usuarios del portal con permisos de objeto pueden acceder a registros de otros usuarios. En este caso, la columna Seguridad indica si un ajuste predeterminado para toda la organización es débil. Puede ver los permisos de objeto específicos concedidos a los perfiles del portal en el [reporte Acceso a objetos y seguridad a nivel de campo](#).

Si el acceso predeterminado del objeto es Privado, Ocultar detalles (para el calendario) o Sin acceso (para lista de precios), la columna Seguridad indica que el ajuste predeterminado para toda la organización es fuerte.



Nota: Incluso con un ajuste predeterminado para toda la organización que sea fuerte, los usuarios del portal pueden acceder a los registros de otros usuarios mediante excepciones como las reglas de colaboración.

Si **Otorgar acceso con jerarquías** está seleccionado, cualquier usuario que esté por encima del propietario de un registro en una jerarquía de territorios o funciones puede acceder a los registros del propietario para ese objeto.

Desde la página del reporte, puede:

- Cambiar los ajustes de colaboración de toda la organización para cualquier objeto haciendo clic en **Modificar** y, a continuación, cambiando los ajustes en la página Modificación de valores predeterminados de colaboración de toda la organización.
- Mostrar una lista filtrada de elementos seleccionando una vista predefinida desde la lista desplegable.
- Volver a la lista de reportes haciendo clic en **Volver a lista: Reportes de comprobación del estado de portal**.

CONSULTE TAMBIÉN

[Comprobación del estado de portal](#)

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

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

PERMISOS DE USUARIO

Para ver los reportes de comprobación del estado del portal:

- "Personalizar aplicación"
- Y
- "Gestionar usuarios"
- Y
- "Modificar todos los datos"

Para configurar el acceso de colaboración predeterminado:

- "Gestionar colaboración"

Ver el reporte de reglas de colaboración para usuarios de portal

El reporte Reglas de colaboración (uno de los reportes de comprobación de estado del portal) enumera todas las reglas de colaboración que dan a los usuarios del portal acceso a registros que no poseen. Muestra el número de usuarios de portal que pueden acceder a registros como resultado de cada regla de colaboración y le permite modificar los niveles de acceso para cada regla. Para algunos conjuntos de usuarios (como los grupos, funciones y territorios) puede profundizar hasta las páginas de detalles para modificar, eliminar o gestionar los usuarios del conjunto.

Para ver este reporte:

1. En Configuración, ingrese *Comprobación del estado de portal* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Comprobación del estado de portal**.
2. Haga clic en **Reglas de colaboración**.

La columna Número de usuarios del portal afectados muestra el número de usuarios del portal que podrían tener acceso como resultado de la regla. Este número incluye los usuarios especificados en la regla y, si **Otorgar acceso con jerarquías** está activado para el objeto, también a los usuarios del portal que estén por encima de ellos en la función o jerarquía de territorios. Si cualquier usuario de este conjunto tiene activados los permisos de objeto ("Leer", "Crear", "Modificar" o "Eliminar"), podrá acceder a los registros expuestos por la regla.



Nota:

- El reporte Reglas de colaboración no incluye reglas de colaboración basadas en criterios.
- El reporte Reglas de colaboración no comprueba los permisos de objeto de los usuarios del portal. Puede ver los permisos de objeto específicos concedidos a los perfiles del portal en el [reporte Acceso a objetos y seguridad a nivel de campo](#).

Desde la página del reporte, puede:

- Cambiar el nivel de acceso en una regla de colaboración haciendo clic en **Modificar** y cambiando los ajustes en la página de modificación de regla de colaboración.
- Ver los detalles de un conjunto de usuarios en una regla de colaboración haciendo clic en el vínculo de la columna Propiedad de o Compartido con.
- Mostrar una lista filtrada de elementos seleccionando una vista predefinida desde la lista desplegable.
- Volver a la lista de reportes haciendo clic en **Volver a lista: Reportes de comprobación del estado de portal**.



Nota: Las reglas de colaboración de territorios de cuenta y cuentas pueden garantizar acceso a contactos, oportunidades y casos asociados con las cuentas compartidas. El reporte Reglas de colaboración muestra los niveles de acceso únicamente para objetos de nivel máximo, no para los objetos asociados.

CONSULTE TAMBIÉN

[Comprobación del estado de portal](#)

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

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

PERMISOS DE USUARIO

Para ver los reportes de comprobación del estado del portal:

- "Personalizar aplicación"
- Y
- "Gestionar usuarios"
- Y
- "Modificar todos los datos"

Para crear y modificar reglas de colaboración:

- "Gestionar colaboración"

Portal de autoservicio

Inicio rápido del autoservicio



Nota: Desde Spring '12, el portal de autoservicio no está disponible para nuevas organizaciones. Las organizaciones existentes continúan teniendo acceso al portal de autoservicio.

Ponga su portal de autoservicio en funcionamiento rápidamente mediante el botón **Inicio rápido**. De este modo, el proceso de configuración se automatiza, ya que se selecciona la configuración predeterminada por usted.



Nota: No puede guardar ningún JavaScript como parte de su código personalizado y [solo puede utilizar algunos atributos y elementos HTML](#).

1. Desde Configuración, ingrese *Portal de autoservicio* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Configuración** y haga clic en **Inicio rápido**.
 2. Revise el proceso y haga clic en **Continuar**.
 3. Elija un tema de color.
 4. Modifique la configuración predeterminada según resulte conveniente y haga clic en **Guardar**.
 5. Compruebe su portal de autoservicio:
 - a. Haciendo clic en **Generar** para recuperar un nombre de usuario y una contraseña de prueba.
 - b. Haciendo clic en **Acceder al portal de autoservicio** para obtener una vista previa de las páginas.
 - c. Si lo desea, haga clic en **Invitar** para notificar a otros usuarios el modo de conectarse y obtener una vista previa de sus páginas.
 6. Active el portal de autoservicio copiando el vínculo proporcionado en la sección **Activar autoservicio...** a una ubicación adecuada de su sitio Web.
 7. Haga clic en **Listo** cuando haya terminado.
 8. Permita a sus clientes utilizar el portal de autoservicio. Consulte [Gestión de usuarios de autoservicio](#) en la página 103.
-  **Sugerencia:** Para realizar cambios en su configuración, consulte [Activar las funciones y la configuración del autoservicio](#) en la página 82. El inicio rápido de autoservicio habilita automáticamente el botón **Activar autoservicio** en las páginas de detalles del contacto.

CONSULTE TAMBIÉN

[Configuración de autoservicio](#)

[Hoja de sugerencias del administrador: Para aprovechar al máximo el portal de autoservicio](#)

[Guía de configuración del administrador: Guía para la implementación de autoservicio](#)

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

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

PERMISOS DE USUARIO

Para utilizar Inicio rápido de autoservicio:

- "Gestionar portal de autoservicio"

Configuración de autoservicio

-  **Nota:** Desde Spring '12, el portal de autoservicio no está disponible para nuevas organizaciones. Las organizaciones existentes continúan teniendo acceso al portal de autoservicio.

Autoservicio proporciona un canal de soporte online para sus clientes, lo que les permite responder consultas sin necesidad de hacer contacto con un representante del servicio de atención al cliente.

La configuración del portal de autoservicio es sencilla. Escoja entre alguna de estas dos opciones:

- **Inicio rápido:** La instalación y ejecución se lleva a cabo con rapidez. Consulte [Inicio rápido de autoservicio](#) en la página 80.
- **Configuración de autoservicio:** Configuración completa que permite más personalización. La instalación consiste en:
 - [Activar funciones y la configuración del autoservicio](#) en la página 82
 - [Personalización del aspecto del autoservicio](#) en la página 86
 - [Personalización de sus fuentes y colores de autoservicio](#) en la página 86
 - [Personalización de sus páginas de autoservicio](#) en la página 88
 - [Generación de HTML de inicio de sesión](#) en la página 102
 - [Gestión de usuarios de autoservicio](#) en la página 103

CONSULTE TAMBIÉN

[Inicio rápido del autoservicio](#)

[Personalización del aspecto del autoservicio](#)

[Personalización de sus fuentes y colores de autoservicio](#)

[Hoja de sugerencias del administrador: Para aprovechar al máximo el portal de autoservicio](#)

[Guía de configuración del administrador: Guía para la implementación de autoservicio](#)

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

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

PERMISOS DE USUARIO

Para utilizar Inicio rápido de autoservicio:

- "Gestionar portal de autoservicio"

Para configurar el portal de autoservicio:

- "Gestionar portal de autoservicio"

Para modificar las páginas de autoservicio:

- "Gestionar portal de autoservicio"

Y

"Personalizar aplicación"

Activar funciones y la configuración del autoservicio

 **Nota:** Desde Spring '12, el portal de autoservicio no está disponible para nuevas organizaciones. Las organizaciones existentes continúan teniendo acceso al portal de autoservicio.

1. Desde Configuración, ingrese *Portal de autoservicio* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Configuración**.
2. Haga clic en **Configuración de autoservicio** en la página de configuración de autoservicio.
3. Configure las opciones siguientes:

Configuración	Descripción
Con inicio de sesión	Permite a los usuarios iniciar una sesión en el portal de autoservicio.
Modificar usuarios de autoservicio	Muestra el botón Activar autoservicio en las páginas de detalles del contacto. O, para los contactos en los que el autoservicio ya está activado, aparecerá el botón Ver autoservicio .
URL de fin de sesión	La URL de la página Web que aparecerá cuando los usuarios cierren sesión en el portal de autoservicio, por ejemplo, <code>http://www.acme.com</code> . Si no se especifica una URL de cierre de sesión, el botón Fin de sesión no se mostrará a los usuarios.
Origen de caso predeterminado	Origen predeterminado asignado a todos los casos enviados a través del portal de autoservicio. Los valores disponibles se toman de la lista de selección <i>Origen del caso</i> de la organización. Puede asignar orígenes predeterminados diferentes a los casos enviados mediante autoservicio y Prospectos Web.
Nuevos casos visibles en el portal	Selecciona automáticamente la casilla de verificación <i>Visible en el portal de autoservicio</i> para todos los casos nuevos, incluidos los casos creados mediante Email para registro de casos, Casos Web y Email para registro de casos On-Demand. Independientemente de esta opción predeterminada, los usuarios que creen casos nuevos pueden activar manualmente la casilla <i>Visible en el portal de autoservicio</i>.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

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

PERMISOS DE USUARIO

Para configurar el portal de autoservicio:

- "Gestionar portal de autoservicio"

Para modificar las páginas de autoservicio:

- "Gestionar portal de autoservicio"

Y

"Personalizar aplicación"

Configuración	Descripción
Habilitar la exploración de soluciones	Activa las categorías de soluciones en el portal de autoservicio, de manera que los clientes puedan buscar soluciones por categoría. Si se activan soluciones multilingües, puede traducir categorías de soluciones.
Categoría de nivel superior para el portal de autoservicio	Categoría de nivel superior a la que pueden acceder los clientes en el portal de autoservicio. Los clientes podrán ver todas las soluciones marcadas como Visible en el portal de autoservicio en esta categoría y las subcategorías. Deje este elemento en blanco para que los clientes puedan ver todas las soluciones marcadas como Visible en el portal de autoservicio en todas las categorías.
Tipo de registro del caso	Tipo de registro que se asigna a cualquier caso enviado por medio del portal de autoservicio.
Dirección de email "De"	La dirección de email desde la que se enviarán todos los emails de nuevo usuario y contraseña, por ejemplo, <code>soporte@acme.com</code>. Si este campo está en blanco, Salesforce utiliza: - La dirección de email del Usuario de caso automático para usuarios que reciban un email con una contraseña temporal haciendo clic en ¿Ha olvidado su contraseña? en la página de inicio de sesión del portal de autoservicio. El usuario de caso automatizado se especifica en la página Configuración de asistencia al cliente en Configuración. - La dirección de email del último usuario que ha publicado un comentario para usuarios que reciban un email de notificación de comentario de caso.
Nombre de email "De"	Nombre que se asocia a la dirección de email "De", por ejemplo, "Servicio de atención al cliente de Acme". Si este campo está en blanco, Salesforce utiliza: - El nombre de su organización para usuarios que reciban un email con una contraseña temporal haciendo clic en ¿Ha olvidado su contraseña? en la página de inicio de sesión del portal de autoservicio. - El nombre del último usuario que ha publicado un comentario para usuarios que reciban un email de notificación de comentario de caso.
Nueva plantilla de usuario	Plantilla de email utilizada para enviar un nombre de usuario y una contraseña inicial a todos los usuarios de autoservicio activados recientemente. Autoservicio selecciona automáticamente una plantilla de muestra, pero puede modificar

Configuración	Descripción
	la plantilla o crear su propia plantilla de email. Esta plantilla debe marcarse como "Disponible para el uso".
Nueva plantilla de contraseña	Plantilla de email utilizada para enviar una nueva contraseña a usuarios de autoservicio existentes cuando restablece sus contraseñas o cuando restablecen ellos mismos sus propias contraseñas haciendo clic en ¿Ha olvidado su contraseña? en la página de inicio de sesión del portal de autoservicio. Autoservicio selecciona automáticamente una plantilla de muestra, pero puede modificar la plantilla o crear su propia plantilla de email. Esta plantilla debe marcarse como "Disponible para el uso".
Habilitar email de notificación en el comentario de caso nuevo	Si está seleccionada, indica que se muestra la opción Enviar notificación al cliente en el comentario del caso. Aunque no esté seleccionada esta casilla de verificación, la opción Enviar notificación de cliente seguirá apareciendo en casos si ha activado notificaciones por email para contactos que no sean miembros de su portal de autoservicio. Consulte Personalización de la configuración del soporte en la página 302.
Nueva plantilla de comentario	Plantilla de email utilizada para enviar una notificación a los usuarios de autoservicio cuando se agrega un comentario público a uno de sus casos. Autoservicio selecciona automáticamente una plantilla de muestra, pero puede modificar la plantilla o crear su propia plantilla de email. Esta plantilla debe marcarse como "Disponible para el uso". Tenga en cuenta que los propietarios de casos reciben una notificación que no puede personalizar.
Habilitar reglas de respuesta automática de casos para casos de autoservicio	Indica si los casos enviados mediante el portal de autoservicio van a activar las reglas de respuesta automática.
Plantilla de creación de casos	Plantilla de email que se va a utilizar cuando los casos enviados mediante el portal de autoservicio no coinciden con ninguna regla de respuesta automática.
Ancho de página máximo	Ancho máximo en píxeles de las páginas de autoservicio de Salesforce. Si organiza el portal usted mismo, ésta es la anchura del marco HTML interno de la página de inicio de sesión del autoservicio.
Alto de página mínimo	Altura mínima en píxeles de las páginas de autoservicio de Salesforce.
URL de la hoja de estilo	URL completa y accesible públicamente de la hoja de estilo de autoservicio de su organización, por ejemplo,

Configuración	Descripción
	"http://www.acme.com/styles/selfservice.css". Consulte Personalización del aspecto del autoservicio en la página 86. Si utiliza un tema de color predefinido, deje este campo en blanco.
Tema de color	Utilice uno de los temas de color de Salesforce en caso de que no cuente con una hoja de estilo que pueda usar. Haga clic en el vínculo Ver para ver la configuración de la plantilla. Para cambiar las fuentes y colores de uno de los temas de color de Salesforce, consulte Personalización de sus fuentes y colores de autoservicio en la página 86.
Término de caso en singular	Término utilizado en el portal de autoservicio en lugar de "caso" (en singular).
Término de caso en plural	Término utilizado en el portal de autoservicio en lugar de "casos" (en plural).
Término de solución en singular	Término utilizado en el portal de autoservicio en lugar de "solución" (en singular).
Término de solución en plural	Término utilizado en el portal de autoservicio en lugar de "soluciones" (en plural).

- Haga clic en **Guardar** para guardar su configuración de autoservicio.

CONSULTE TAMBIÉN

[Configuración de autoservicio](#)

[Hoja de sugerencias del administrador: Para aprovechar al máximo el portal de autoservicio](#)

[Guía de configuración del administrador: Guía para la implementación de autoservicio](#)

Personalización del aspecto del autoservicio

 **Nota:** Desde Spring '12, el portal de autoservicio no está disponible para nuevas organizaciones. Las organizaciones existentes continúan teniendo acceso al portal de autoservicio.

Para desarrollar un aspecto representativo para todo el portal de autoservicio:

1. Personalice los encabezados y pies de página de las páginas de autoservicio; consulte [Creación de las secciones de encabezado y pie de página personalizados](#) en la página 95.
2. Personalice las fuentes y los colores del portal de autoservicio mediante una de estas opciones:
 - [Seleccione un tema de color predefinido o cargue su propia hoja de estilo](#) en la página 89.
 - [Personalice fuentes y colores utilizando un editor instantáneo](#) en la página 86.

CONSULTE TAMBIÉN

[Configuración de autoservicio](#)

Personalización de sus fuentes y colores de autoservicio

 **Nota:** Desde Spring '12, el portal de autoservicio no está disponible para nuevas organizaciones. Las organizaciones existentes continúan teniendo acceso al portal de autoservicio.

Puede personalizar las fuentes y los colores del portal de autoservicio para reflejar la marca de su compañía. Las fuentes y los colores de su portal se especifican en un "tema de color" del portal. Seleccione tema de color predefinido y personalícelo mediante un editor de selección y activación.

1. En Configuración, ingrese *Fuentes y colores* en el cuadro *Búsqueda rápida* y, a continuación, seleccione **Fuentes y colores**. Salesforce ofrece temas predefinidos que puede personalizar. Haga clic en **Vista previa** para ver cualquier tema.

2. Seleccione el tema de color que desee personalizar.

Desde la página del tema de color, podrá:

- Haga clic en el vínculo **Restablecer valores predeterminados** para eliminar todas las personalizaciones de un tema.
- Haga clic en el vínculo **Regresar a todos los temas** para regresar a la lista de temas de color.
- Haga clic en **Vista previa** *nombre del tema* para ver el tema que va a personalizar.

3. Elija una página del portal para personalizarla. Los temas de color se personalizan página a página con algunos elementos compartidos por varias páginas.

Desde la página del portal, puede:

- Hacer clic en **Ver ejemplos** para ver todos los elementos que puede personalizar.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

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

PERMISOS DE USUARIO

Para configurar el portal de autoservicio:

- "Gestionar portal de autoservicio"

Para modificar las páginas de autoservicio:

- "Gestionar portal de autoservicio"

Y

"Personalizar aplicación"

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

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

PERMISOS DE USUARIO

Para configurar el portal de autoservicio:

- "Gestionar portal de autoservicio"

Para modificar las páginas de autoservicio:

- "Gestionar portal de autoservicio"

Y

"Personalizar aplicación"

- Haga clic en **Borrar** junto a un elemento para eliminar las personalizaciones.
- Haga clic en **Vista previa** *nombre del tema* para ver el tema que va a personalizar.
- Haga clic en el vínculo **Regresar a todas las páginas** para regresar a la lista de todas las páginas de portal.

4. Haga clic en **Modificar** junto al elemento visual que desee personalizar. Algunos elementos sólo son visibles en la página del portal seleccionado y otros se comparten en varias páginas del portal. Los cambios realizados en elementos compartidos afectan a todas las páginas.

 **Nota:** Dependiendo del elemento visual, puede personalizar los atributos mediante un editor de selección y activación o un editor de hoja de estilo personalizada que le permita modificar las hojas de estilo en cascada (CSS) directamente. Elija el vínculo [haga clic aquí](#) para alternar entre los dos. Si está utilizando el editor de selección y activación, seleccione el cuadro **Mostrar atributos avanzados** para acceder al vínculo [haga clic aquí](#). Recomendamos que sólo los usuarios familiares con las hojas de estilo en cascada (CSS) las definan.

5. Modifique el elemento visual como desee.

Si está utilizando el editor de selección y activación:

- Haga clic en **Modificar** junto a un atributo básico o avanzado. Si no ve los atributos avanzados, seleccione el cuadro **Mostrar atributos avanzados**.
- En la ventana emergente, cambie el atributo como sea necesario.
- Haga clic en **Aceptar** para confirmar los cambios en la ventana emergente.

Si está utilizando el editor de hojas de estilo personalizadas, ingrese un código de CSS válido.

Para obtener una lista con todos los atributos de página que puede modificar, consulte [Atributos de página de autoservicio](#) en la página 101.

6. Haga clic en **Guardar** para guardar todos los cambios en el elemento visual y sus atributos. Las personalizaciones no son visibles para los usuarios de autoservicio hasta que no se establece el tema de color como activo.
7. Repita estos pasos para personalizar todos los elementos visuales y sus atributos cuando sea necesario.
8. Vuelva a la lista de temas de color haciendo clic en el vínculo **Regresar a todas las páginas** y en el vínculo **Regresar a todos los temas**.
9. Haga clic en **Establecer tema activo**.
10. Seleccione el tema que vaya a activar para su portal, en directo y en tiempo real. Su organización sólo puede tener un tema activo.
11. Haga clic en **Guardar**.

 **Nota:** Puesto que los cambios que se realicen en un tema activo se aplican inmediatamente, le recomendamos que personalice totalmente un tema antes de activarlo para no molestar a sus clientes.

CONSULTE TAMBIÉN

[Configuración de autoservicio](#)

Personalización de sus páginas de autoservicio

 **Nota:** Desde Spring '12, el portal de autoservicio no está disponible para nuevas organizaciones. Las organizaciones existentes continúan teniendo acceso al portal de autoservicio.

1. Desde Configuración, ingrese *Portal de autoservicio* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Configuración**.
2. Realice las mejoras necesarias en cualquier página de autoservicio. Consulte los siguientes temas para obtener más información:
 - [Personalizar la página de inicio de sesión del portal de autoservicio](#)
 - [Personalizar la página de inicio del portal de autoservicio](#)
 - [Activación de la página Soluciones](#)
 - [Personalizar la página Registrar un caso de autoservicio](#)
 - [Personalización de la página Ver casos](#)
 - [Personalización de la página de soluciones sugeridas](#)

 **Nota:**

- No puede crear varias versiones de la misma página del portal de autoservicio. Sin embargo, puede personalizar cada página de autoservicio.
- Los artículos de [Salesforce Knowledge](#) no se muestran en el portal de autoservicio.

CONSULTE TAMBIÉN

[Configuración de autoservicio](#)
[Personalización de la hoja de estilo de autoservicio](#)
[Atributos de página de autoservicio](#)
[Creación de las secciones de encabezado y pie de página personalizados](#)

Preparación para configurar su portal

 **Nota:** Desde Spring '12, el portal de autoservicio no está disponible para nuevas organizaciones. Las organizaciones existentes continúan teniendo acceso al portal de autoservicio.

Antes de configurar su [portal de autoservicio](#) o su [portal de socios de Salesforce](#):

- **Construya sus soluciones públicas:** revise y marque sus soluciones como **Visible** en el portal de autoservicio. Solo las soluciones marcadas como **Visible** en el portal de autoservicio pueden aparecer en el portal de autoservicio o el portal de clientes. Solo para su portal de autoservicio, identifique las cinco soluciones más importantes que desea destacar en la página de inicio.
- **Determine la información que hay que mostrar y recopilar:** decida qué campos de casos estarán disponibles cuando los usuarios vean sus casos. También debe decidir qué campos deben ser obligatorios cuando los usuarios envíen casos online y qué valores de listas de selección pueden seleccionar los usuarios cuando resuelvan sus propios casos con soluciones sugeridas.
- **Designa la ubicación del portal:** seleccione dónde agregar la dirección URL de inicio de sesión de su portal en el sitio Web corporativo. Para localizar la dirección URL de inicio de sesión para su portal de autoservicio, consulte Generación de HTML de inicio de sesión; para localizar la dirección URL de inicio de sesión para su portal de clientes, consulte [Activar la configuración y el inicio de sesión del portal de clientes](#) en la página 24.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

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

PERMISOS DE USUARIO

Para modificar las páginas de autoservicio:

- "Gestionar portal de autoservicio"
- Y
- "Personalizar aplicación"

- **Personalice sus plantillas de comunicación de portal:** decida qué plantillas de email hay que enviar a los usuarios para comunicar información diversa, como restablecer contraseñas, notificaciones cuando se agregan comentarios públicos a casos, así como respuestas automáticas de casos con soluciones sugeridas.
- **Personalice y distribuya la hoja de sugerencias del portal:** descargue la hoja de sugerencias [Uso del portal de autoservicio y del portal de clientes](#) y modifíquela para que se ajuste a la marca y funciones de su portal, como las soluciones sugeridas y la capacidad de adjuntar archivos a casos enviados. A continuación distribuya el documento a los clientes que desee aprender cómo responder a sus propias consultas utilizando su portal.

CONSULTE TAMBIÉN

[Configuración de autoservicio](#)[Personalización de la hoja de estilo de autoservicio](#)

Personalización de la hoja de estilo de autoservicio

-  **Nota:** Desde Spring '12, el portal de autoservicio no está disponible para nuevas organizaciones. Las organizaciones existentes continúan teniendo acceso al portal de autoservicio.

Seleccione un tema de color predefinido, o bien descargue un tema de color de autoservicio de ejemplo para poder personalizarlo. Este tema de color le permite incorporar las marcas de su organización a su portal de autoservicio.

-  **Nota:** Para personalizar el tema de color del autoservicio mediante un editor instantáneo, consulte [Personalización de sus fuentes y colores de autoservicio](#) en la página 86.

1. Desde Configuración, ingrese *Portal de autoservicio* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Configuración**.
2. Haga clic en **Configuración de autoservicio**.
3. Haga clic en el vínculo **Ver opciones de tema de color** en la sección de configuración de la página.
4. Busque un conjunto de fuentes y colores que sea de su agrado y haga clic en **Descargar este tema de color**.
Para usar un tema de color predefinido sin personalizarlo, simplemente haga clic en **Seleccionar este tema de color**.

5. Guarde el tema de color que ha descargado y d  selo a su administrador Web en caso de que precise más personalización. El tema de color descargado es una hoja de estilo CSS que su administrador Web puede modificar.
6. Almacene la hoja de estilo descargada en una ubicación de acceso público y escriba la dirección URL de su hoja de estilo en el campo *URL de la hoja de estilo*.
7. Haga clic en **Guardar**.

CONSULTE TAMBIÉN

[Configuración de autoservicio](#)

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

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

PERMISOS DE USUARIO

Para configurar el portal de autoservicio:

- "Gestionar portal de autoservicio"

Para modificar las páginas de autoservicio:

- "Gestionar portal de autoservicio"

Y

"Personalizar aplicación"

Personalizar la página de inicio de sesión del portal de autoservicio

Personalice la página de inicio de sesión de autoservicio para especificar lo que ven los usuarios cuando se les solicita suscribirse a su portal.

 **Nota:** Desde Spring '12, el portal de autoservicio no está disponible para nuevas organizaciones. Las organizaciones existentes continúan teniendo acceso al portal de autoservicio.

1. Desde Configuración, ingrese *Portal de autoservicio* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Configuración**.
2. En la lista Páginas de portal, haga clic en **Modificar** junto a la página Inicio de sesión.
3. Marque **Mostrar mensaje** para mostrar un mensaje personalizado en la página de inicio de sesión.
4. Si ha activado un mensaje de página, escríbalo en el cuadro de texto utilizando la barra de herramientas de formato para cambiar el tamaño, el color o la fuente.
Opcionalmente, seleccione **Mostrar HTML** para ver y modificar su mensaje de página en HTML.
No puede guardar ningún JavaScript como parte de su código personalizado y **solo puede utilizar algunos atributos y elementos HTML**.
5. Haga clic en **Guardar**.

CONSULTE TAMBIÉN

[Configuración de autoservicio](#)

[Personalización de sus páginas de autoservicio](#)

Personalizar la página de inicio del portal de autoservicio

Personalice la página de inicio de autoservicio para incluir las funciones que desea que los usuarios vean cuando inicien sesión en su portal de autoservicio.

 **Nota:** Desde Spring '12, el portal de autoservicio no está disponible para nuevas organizaciones. Las organizaciones existentes continúan teniendo acceso al portal de autoservicio.

1. Desde Configuración, ingrese *Portal de autoservicio* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Configuración**.
2. En la lista Páginas de portal, haga clic en **Modificar** junto a la página Inicio.
3. Seleccione las funciones que desea activar:

Función	Descripción
Mostrar la lista de soluciones principales	Enumera los títulos de hasta cinco soluciones de su elección en la página de inicio.
Mostrar Mis casos abiertos	Enumera los casos abiertos del usuario de autoservicio que ha iniciado sesión.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

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

PERMISOS DE USUARIO

Para modificar las páginas de autoservicio:

- "Gestionar portal de autoservicio"
- Y
- "Personalizar aplicación"

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

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

PERMISOS DE USUARIO

Para modificar las páginas de autoservicio:

- "Gestionar portal de autoservicio"
- Y
- "Personalizar aplicación"

Función	Descripción
Mostrar mensaje	Mensaje que aparece en la parte superior de la página de inicio. Puede escribir hasta 32.000 caracteres, incluidas las etiquetas HTML.

4. Si selecciona mostrar un mensaje en la página, ingrese su mensaje en el cuadro de texto utilizando la barra de herramientas de formato para cambiar el tamaño, el color o la fuente.

Seleccione **Mostrar HTML** para ver su mensaje de página en HTML. No puede guardar ningún JavaScript como parte de su código personalizado y **solo puede utilizar algunos atributos y elementos HTML**.

5. Si lo desea, ingrese los campos de combinación de datos que desea reemplazar dinámicamente.
6. Haga clic en **Guardar**.
7. Para ver cómo quedará su página Inicio, haga clic en **Vista previa** junto a la página Inicio en la lista páginas de portal. Si ha personalizado la hoja de estilo de autoservicio, la vista previa refleja los estilos que se han personalizado.

Configuración de las soluciones principales

Si ha marcado **Mostrar la lista de soluciones principales** en la página de inicio, haga clic en **Agregar** en la lista relacionada Soluciones de la página de Configuración de autoservicio para buscar y seleccionar las soluciones que se presentarán en la página de inicio. Sólo podrá seleccionar las soluciones que se hayan marcado como **Visible** en el portal de autoservicio.

CONSULTE TAMBIÉN

[Configuración de autoservicio](#)

[Personalización de sus páginas de autoservicio](#)

Activación de la página Soluciones



Nota: Desde Spring '12, el portal de autoservicio no está disponible para nuevas organizaciones. Las organizaciones existentes continúan teniendo acceso al portal de autoservicio.

Puede habilitar la página de soluciones de autoservicio desde la lista relacionada Páginas del portal de autoservicio. La página de soluciones permite que los usuarios vean las soluciones que se hayan marcado como **Visible** en el portal de autoservicio y los archivos adjuntos a estas soluciones.

1. Para activar esta página, haga clic en **Modificar** en la línea Página Soluciones.
2. Seleccione la casilla de verificación **Mostrar la página Soluciones**.
3. Active **Mostrar mensaje** para mostrar un mensaje en la parte superior de la página de soluciones.
4. Si ha activado el mensaje, escríbalo en el cuadro de texto utilizando la barra de herramientas de formato para indicar el formato del tamaño, el color y la fuente.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

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

PERMISOS DE USUARIO

Para modificar las páginas de autoservicio:

- "Gestionar portal de autoservicio"

Y

"Personalizar aplicación"

Si lo desea, marque **Mostrar HTML** para ver dicho mensaje en código HTML. No puede guardar ningún JavaScript como parte de su código personalizado y [solo puede utilizar algunos atributos y elementos HTML](#).

5. Si lo desea, ingrese los campos de combinación de datos que desea reemplazar dinámicamente.
6. Haga clic en **Guardar**.
7. Para ver cómo ha quedado la página Soluciones, haga clic en **Vista previa** en la línea de Página Soluciones. Si ha personalizado la hoja de estilo de autoservicio, la vista previa refleja los estilos que se han personalizado.

CONSULTE TAMBIÉN

[Configuración de autoservicio](#)

[Personalización de sus páginas de autoservicio](#)

Personalizar la página Registrar un caso de autoservicio

La página Registrar un caso en el portal de autoservicio permite a los usuarios enviar nuevos casos a su equipo del servicio de atención al cliente. Personalice la página creando un mensaje de página, agregando campos de combinación y seleccionando los campos de caso que desea incluir.



Nota: Desde Spring '12, el portal de autoservicio no está disponible para nuevas organizaciones. Las organizaciones existentes continúan teniendo acceso al portal de autoservicio.

Los casos nuevos enviados desde esta página se crean automáticamente en autoservicio y se asignan a la cola o al representante del servicio de atención al cliente definidos por las reglas de asignación de casos.

1. Desde Configuración, ingrese *Portal de autoservicio* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Configuración**.
2. En la lista Páginas de portal, haga clic en **Modificar** junto a la página Registrar un caso.
3. Seleccione la casilla de verificación **Mostrar la página Registrar un caso**.
4. Seleccione **Mostrar mensaje** para mostrar un mensaje en esta página.
5. Si ha activado un mensaje de página, escríbalo en el cuadro de texto utilizando la barra de herramientas de formato para cambiar el tamaño, el color o la fuente.

Seleccione **Mostrar HTML** para ver y modificar su mensaje de página en HTML. No puede guardar ningún JavaScript como parte de su código personalizado y [solo puede utilizar algunos atributos y elementos HTML](#).

6. Si lo desea, ingrese los campos de combinación de datos que desea reemplazar dinámicamente.
7. Haga clic en **Guardar**.
8. Para cambiar los campos que deben aparecer en la página, haga clic en el vínculo **Formato de página**.



Nota: Si un campo de caso está sujeto a una regla de validación, la regla puede evitar que los usuarios del portal autoservicio registren un caso si no tienen acceso para llenar ese campo. Considere que esos campos estén visibles en la página Registrar un caso.

9. Haga clic en **Guardar** en cualquier momento para terminar.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

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

PERMISOS DE USUARIO

Para modificar las páginas de autoservicio:

- "Gestionar portal de autoservicio"

Y

"Personalizar aplicación"

10. Para ver cómo quedará la página Registrar un caso, haga clic en **Vista previa** junto a la página Registrar un caso en la lista páginas de portal. Si ha personalizado la hoja de estilo de autoservicio, la vista previa refleja los estilos que se han personalizado.

CONSULTE TAMBIÉN

[Configuración de autoservicio](#)

[Personalización de sus páginas de autoservicio](#)

Personalización de la página Ver casos



Nota: Desde Spring '12, el portal de autoservicio no está disponible para nuevas organizaciones. Las organizaciones existentes continúan teniendo acceso al portal de autoservicio.

Puede activar y personalizar la página Ver casos a partir de la lista relacionada Páginas del portal de autoservicio. En la página Ver casos, los usuarios pueden ver sus casos abiertos y cerrados, soluciones relacionadas, actividades finalizadas, comentarios y, de forma opcional, agregar comentarios a sus casos.

1. Haga clic en **Modificar** en la línea Página Ver casos.
2. Seleccione la casilla **Mostrar la página Ver casos** para que los usuarios puedan ver sus casos abiertos y cerrados.
3. Seleccione **Agregar comentarios a casos** para que los usuarios puedan agregar comentarios a sus casos. Cuando un usuario agrega un comentario, se envía automáticamente un mensaje por email al propietario del caso.
4. Seleccione **Agregar archivos adjuntos a casos** para permitir que los usuarios carguen archivos con sus casos. Cuando un usuario agrega datos adjuntos, se envía automáticamente un mensaje por email al propietario del caso.

Al modificar el formato de página de la página Ver casos, agregue la lista relacionada Datos adjuntos de casos para permitir a los usuarios de autoservicio ver los archivos que han agregado a sus casos. Tenga en cuenta que esta lista relacionada también muestra los archivos que los representantes de asistencia técnica hayan agregado al caso.

5. Marque **Mostrar mensaje** para mostrar un mensaje en esta página.
6. Si ha activado el mensaje, escríbalo en el cuadro de texto utilizando la barra de herramientas de formato para indicar el formato del tamaño, el color y la fuente.

Si lo desea, marque **Mostrar HTML** para ver dicho mensaje en código HTML. No puede guardar ningún JavaScript como parte de su código personalizado y [solo puede utilizar algunos atributos y elementos HTML](#).

7. Si lo desea, ingrese los campos de combinación de datos que desea reemplazar dinámicamente.
8. Haga clic en **Guardar**.
9. Para cambiar los campos y las listas relacionadas que aparecen en la página, haga clic en el vínculo **Formato de página**.

Agregue la lista relacionada Actividades del caso para permitir que los usuarios de autoservicio vean las actividades públicas y finalizadas relacionadas con sus casos. Asimismo, necesita definir la seguridad a nivel de campo de la casilla de verificación **Visible en el portal de autoservicio** como visible en los formatos de páginas de actividades para que los representantes de asistencia técnica puedan ver u ocultar las actividades finalizadas en el portal de autoservicio haciendo clic en **Clasificar como público** o **Clasificar como privado** en la lista relacionada Historial de actividades del caso.

10. Haga clic en **Guardar** en cualquier momento para terminar.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

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

PERMISOS DE USUARIO

Para modificar las páginas de autoservicio:

- "Gestionar portal de autoservicio"

Y

"Personalizar aplicación"

11. Para ver cómo ha quedado la página Ver casos, haga clic en **Vista previa** en la línea Página Ver casos. Si ha personalizado la hoja de estilo de autoservicio, la vista previa refleja los estilos que se han personalizado.

 **Sugerencia:** Para ocultar casos concretos a los usuarios del portal, puede anular la selección de la casilla de verificación `Visible` en el portal de autoservicio en el caso.

 **Nota:** Visualice los casos de la lista de páginas de casos en orden descendente mediante el campo `Número de caso`. Los usuarios de portal no pueden cambiar este orden ni ordenar las columnas de caso en el portal de autoservicio.

CONSULTE TAMBIÉN

[Configuración de autoservicio](#)

[Personalización de sus páginas de autoservicio](#)

Personalización de la página de soluciones sugeridas

 **Nota:** Desde Spring '12, el portal de autoservicio no está disponible para nuevas organizaciones. Las organizaciones existentes continúan teniendo acceso al portal de autoservicio.

Puede activar y personalizar la página Soluciones sugeridas a partir de la lista relacionada Páginas del portal de autoservicio. La página Soluciones sugeridas muestra un máximo de diez soluciones importantes que pueden ayudar a los usuarios a solucionar un caso concreto. Al enviar un caso o ver casos en el portal de autoservicio, los usuarios pueden ver soluciones sugeridas y cerrar sus propios casos.

Para personalizar la página de soluciones sugeridas:

- Haga clic en **Modificar** en la línea de la página Soluciones sugeridas.
- Seleccione `Mostrar la página Soluciones sugeridas` para habilitar la página en el portal de autoservicio.
- Seleccione un `Estado de caso autocerrado` para que se muestre en el campo `Estado` de los casos cerrados por los usuarios de autoservicio. Debe seleccionar al menos un valor "Cerrado" para este campo.
- Seleccione el número máximo de soluciones sugeridas que verán los usuarios a la vez. Puede mostrar un máximo de diez.
- Seleccione los `Motivos del caso autocerrado` que los usuarios de autoservicio pueden seleccionar al cerrar sus propios casos.
- Marque `Mostrar mensaje` para mostrar un mensaje en esta página.
- Si ha activado el mensaje, escríbalo en el cuadro de texto utilizando la barra de herramientas de formato para indicar el formato del tamaño, el color y la fuente.
Si lo desea, marque `Mostrar HTML` para ver dicho mensaje en código HTML.
No puede guardar ningún JavaScript como parte de su código personalizado y [solo puede utilizar algunos atributos y elementos HTML](#).
- Si lo desea, ingrese los campos de combinación de datos que desea reemplazar dinámicamente.
- Haga clic en **Guardar**.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

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

PERMISOS DE USUARIO

Para modificar las páginas de autoservicio:

- "Administrar portal de autoservicio"

Y

"Personalizar aplicación"

10. Para ver cómo ha quedado la página Soluciones sugeridas, haga clic en **Vista previa** en la línea de la página Soluciones sugeridas. Si ha personalizado la hoja de estilo del autoservicio, la vista previa refleja los estilos que se han personalizado.

CONSULTE TAMBIÉN

[Configuración de autoservicio](#)

[Personalización de sus páginas de autoservicio](#)

Creación de las secciones de encabezado y pie de página personalizados

Aplique la marca de su compañía a cada página en el portal de autoservicio personalizando los encabezados y pies de página. Los encabezados y pies de página pueden contener el logotipo, mensajes y los colores de su compañía.

-  **Nota:** Desde Spring '12, el portal de autoservicio no está disponible para nuevas organizaciones. Las organizaciones existentes continúan teniendo acceso al portal de autoservicio.
1. Desde Configuración, ingrese *Portal de autoservicio* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Configuración**.
 2. Haga clic en **Modificar** junto al encabezado de página o al pie de página indicado en las secciones de la página del portal.
 3. Marque **Mostrar encabezado** o **Mostrar pie de página** para mostrar un encabezado o un pie de página en sus páginas de portal.
 4. Marque **Mostrar separador de encabezado** o **Mostrar separador de pie de página** para incluir una línea que separe el encabezado o el pie de página del cuerpo de las páginas.
 5. Opcionalmente, ingrese un mensaje de página y utilice la barra de herramientas del formato para asignarle un formato.

Seleccione **Mostrar HTML** para ver y modificar su mensaje de página en HTML. No puede guardar ningún JavaScript como parte de su código personalizado y [solo puede utilizar algunos elementos y atributos de HTML](#).
 6. Haga clic en **Guardar**.

CONSULTE TAMBIÉN

[Configuración de autoservicio](#)

[Personalización de sus páginas de autoservicio](#)

[Personalización de la hoja de estilo de autoservicio](#)

[Atributos de página de autoservicio](#)

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

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

PERMISOS DE USUARIO

Para configurar el portal de autoservicio:

- "Gestionar portal de autoservicio"

Para modificar las páginas de autoservicio:

- "Gestionar portal de autoservicio"

Y

"Personalizar aplicación"

Elementos y atributos HTML admitidos para la personalización del portal de autoservicio

Utilice HTML para personalizar el mensaje de página en sus páginas del portal de autoservicio.



Nota: Desde Spring '12, el portal de autoservicio no está disponible para nuevas organizaciones. Las organizaciones existentes continúan teniendo acceso al portal de autoservicio.

Puede personalizar cualquiera de sus páginas del portal de autoservicio así como el encabezado y el pie de página de estas páginas y puede utilizar los siguientes elementos y atributos HTML en ese mensaje.

Elementos admitidos

- a
- abbr
- acronym
- address
- area
- b
- basefont
- bdo
- big
- blockquote
- body
- br
- button
- caption
- center
- cite
- código
- col
- colgroup
- dd
- del
- dfn
- dir
- div
- dl
- dt
- em
- fieldset
- font
- form

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

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

- h1
- h2
- h3
- h4
- h5
- h6
- head
- hr
- html
- i
- img
- input
- ins
- kbd
- label
- legend
- li
- vínculo
- map
- menú
- meta
- ol
- optgroup
- option
- p
- pre
- q
- s
- samp
- select
- small
- span
- strike
- strong
- style
- sub
- sup
- table
- tbody
- td

- textarea
- tfoot
- th
- thead
- title
- tr
- tt
- u
- ul
- var
- xmp

Atributos admitidos

- abbr
- aceptar
- accept-charset
- accesskey
- action
- align
- alink
- alt
- axis
- background
- bgcolor
- border
- cellpadding
- cellspacing
- char
- charoff
- charset
- checked
- cite
- class
- classid
- clear
- código
- codebase
- codetype
- color
- cols

- colspan
- compact
- contenido
- coords
- datos
- datetime
- declare
- defer
- dir
- disabled
- enctype
- face
- frameborder
- headers
- height
- href
- hreflang
- hspace
- http-equiv
- id
- ismap
- label
- lang
- idioma
- vínculo
- longdesc
- marginheight
- marginwidth
- maxlength
- media
- method
- múltiple
- name
- nohref
- noresize
- noshade
- nowrap
- readonly
- rel
- rev

- rows
- rowspan
- reglas
- scheme
- ámbito
- scrolling
- selected
- shape
- size
- span
- src
- standby
- start
- style
- resumen
- tabindex
- target
- texto
- title
- usemap
- valign
- value
- valuetype
- version
- vlink
- vspace
- width

CONSULTE TAMBIÉN

[Personalizar la página de inicio del portal de autoservicio](#)

[Personalizar la página Registrar un caso de autoservicio](#)

[Personalizar la página de inicio de sesión del portal de autoservicio](#)

[Creación de las secciones de encabezado y pie de página personalizados](#)

Atributos de página de autoservicio



Nota: Desde Spring '12, el portal de autoservicio no está disponible para nuevas organizaciones. Las organizaciones existentes continúan teniendo acceso al portal de autoservicio.

A continuación aparece una lista de los atributos de página de autoservicio que se pueden modificar con el editor de selección y activación.

Atributo de página	Descripción
Color	El color del texto.
Negrita	El valor en negrita del texto. Por ejemplo, si el texto debe ir o no en negrita.
Tamaño de fuente	El tamaño del texto.
Fuente	Un estilo específico de escritura en el que se muestran las letras.
Familia de fuentes	Una lista prioritaria de nombres de familias de fuentes para un elemento. Los exploradores Web utilizan el primer valor de fuente reconocido.
Subrayado	El valor de subrayado del texto. Por ejemplo, si el texto está o no subrayado.
Color del borde	El color de un borde.
Estilo de borde	El estilo de un borde, por ejemplo, de puntos, de guiones o sólido.
Ancho de borde	El ancho de un borde.
Ancho de borde inferior	El ancho de un borde inferior.
Espaciado	La cantidad de espacio entre el borde y el elemento.
Espaciado superior	La cantidad de espacio entre el borde superior y el elemento.
Espaciado derecho	La cantidad de espacio entre el borde derecho y el elemento.
Espaciado izquierdo	La cantidad de espacio entre el borde izquierdo y el elemento.
Espaciado inferior	La cantidad de espacio entre el borde inferior y el elemento.
Altura	La altura del elemento.
Alto de línea	La altura de una línea.
Color de fondo	El color de fondo del elemento.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

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

PERMISOS DE USUARIO

Para configurar el portal de autoservicio:

- "Gestionar portal de autoservicio"

Para modificar las páginas de autoservicio:

- "Gestionar portal de autoservicio"

Y

"Personalizar aplicación"

Atributo de página	Descripción
Repetición de fondo	El formato en el que aparece la imagen de fondo. Por ejemplo, si la imagen aparece repetidamente en formato horizontal o vertical.
Imagen de fondo	La imagen de fondo del elemento. La URL relativa o absoluta que contiene la imagen debe encontrarse dentro de la sintaxis URL() que la rodea. Por ejemplo, <code>url (/sserv/img/tabBg_gray.gif)</code> .

CONSULTE TAMBIÉN

[Configuración de autoservicio](#)[Personalización de sus páginas de autoservicio](#)[Personalización de la hoja de estilo de autoservicio](#)

Generación de HTML de inicio de sesión

 **Nota:** Desde Spring '12, el portal de autoservicio no está disponible para nuevas organizaciones. Las organizaciones existentes continúan teniendo acceso al portal de autoservicio.

Tras habilitar y personalizar el portal de autoservicio, genere la dirección URL o el código HTML donde los usuarios vayan a iniciar sesión en el portal de Salesforce.

1. Desde Configuración, ingrese *Portal de autoservicio* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Configuración**.
2. Haga clic en **Generar HTML de inicio de sesión**.
3. Inserte la dirección URL o el código HTML facilitado en la página Web de su portal.
4. Haga clic en **Finalizar** para volver a la página de configuración de autoservicio.

 **Nota:** No puede iniciar sesión en Salesforce y en el portal de Autoservicio a la vez, con el mismo navegador. Por ejemplo, si inicia sesión en Salesforce y luego el portal de Autoservicio utilizando el mismo navegador, su sesión de Salesforce no será válida. Por el contrario, si inicia sesión en el portal de Autoservicio y luego en Salesforce utilizando el mismo navegador, su sesión del portal de Autoservicio no será válida.

CONSULTE TAMBIÉN

[Configuración de autoservicio](#)

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

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

PERMISOS DE USUARIO

Para generar el código HTML del portal de autoservicio:

- "Gestionar portal de autoservicio"

Utilización de la ficha Portales

 **Nota:** Desde Spring '12, el portal de autoservicio no está disponible para nuevas organizaciones. Las organizaciones existentes continúan teniendo acceso al portal de autoservicio.

La ficha Portales es donde se configura un canal de soporte online para sus clientes de autoservicio, lo que les permite solucionar sus dudas sin necesidad de hacer contacto con un representante del servicio de atención al cliente.

Al hacer clic en la ficha Portales, se muestra la página de inicio de los portales. Desde ahí, puede:

- Ver la página de inicio del portal de autoservicio del cliente.
- Haga clic en las páginas del portal de autoservicio para ver cómo interactuarán con ellas los clientes.
- En **Reportes**, haga clic en el nombre de un reporte para abrirlo.
- Seleccione uno de los vínculos de **Herramientas** para acceder a las utilidades que permiten gestionar el portal de autoservicio y los usuarios de autoservicio.

 **Nota:** La ficha Portales no incluye el portal de clientes.

Gestión de usuarios de autoservicio

 **Nota:** Desde Spring '12, el portal de autoservicio no está disponible para nuevas organizaciones. Las organizaciones existentes continúan teniendo acceso al portal de autoservicio.

Gestione su información de usuario de autoservicio desde un solo lugar y realice cambios a más de un usuario a la vez. Antes de que los clientes puedan sacar partido de las ventajas del portal de autoservicio, deberá habilitar el acceso al autoservicio para cada contacto. Puede habilitar el acceso para un contacto cada vez desde la ficha Contactos o para múltiples contactos a través de las páginas de configuración de autoservicio.

- Para activar usuarios de Autoservicio de forma individual en la ficha Contactos, seleccione un contacto y haga clic en **Activar Autoservicio** en la página de detalles de contacto.
- Para activar múltiples usuarios de autoservicio a la vez, consulte [Activación de varios usuarios de autoservicio](#) en la página 104.
- Para modificar la información de usuario de autoservicio, consulte [Modificación de la información de usuario de autoservicio](#) en la página 105.
- Para restablecer las contraseñas de usuario de autoservicio, consulte [Restablecimiento de las contraseñas de usuario de autoservicio](#) en la página 106.

CONSULTE TAMBIÉN

[Configuración de autoservicio](#)

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

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

PERMISOS DE USUARIO

Para configurar el portal de autoservicio:

- "Gestionar portal de autoservicio"

Para modificar las páginas de autoservicio:

- "Gestionar portal de autoservicio"

Y

"Personalizar aplicación"

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

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

PERMISOS DE USUARIO

Para gestionar los usuarios de autoservicio:

- "Modificar usuarios de autoservicio"

Para gestionar de forma masiva los usuarios de autoservicio:

- "Gestionar portal de autoservicio"

Y

"Modificar usuarios de autoservicio"

Activación de varios usuarios de autoservicio

 **Nota:** Desde Spring '12, el portal de autoservicio no está disponible para nuevas organizaciones. Las organizaciones existentes continúan teniendo acceso al portal de autoservicio.

Puede llevar a cabo acciones masivas para la gestión de usuarios de autoservicio como la activación del acceso de autoservicio para muchos contactos a la vez. Cada contacto debe tener una dirección de email y debe asociarse a una cuenta para ser un usuario de autoservicio.

Para activar usuarios nuevos para el portal de autoservicio:

1. En Configuración, ingrese *Usuarios* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Usuarios**.
2. Haga clic en **Habilitar nuevo(s) usuario(s)**.
3. Ingrese los criterios de búsqueda para compilar una lista de los contactos que desea activar y haga clic en **Buscar**.
4. Seleccione los contactos que desea activar y haga clic en **Siguiente**.
5. Modifique la información de usuario de autoservicio según sea necesario.
6. Seleccione la casilla de verificación **Superusuario** para activar el contacto como superusuario de autoservicio que puede ver la información de los casos, agregar comentarios y cargar archivos adjuntos de todos los casos que cualquier persona de su compañía haya enviado.
7. Haga clic en **Guardar**.

CONSULTE TAMBIÉN

[Gestión de usuarios de autoservicio](#)

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

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

PERMISOS DE USUARIO

Para gestionar los usuarios de autoservicio:

- "Modificar usuarios de autoservicio"

Para gestionar de forma masiva los usuarios de autoservicio:

- "Gestionar portal de autoservicio"

Y

"Modificar usuarios de autoservicio"

Modificación de información de usuarios de autoservicio

 **Nota:** Desde Spring '12, el portal de autoservicio no está disponible para nuevas organizaciones. Las organizaciones existentes continúan teniendo acceso al portal de autoservicio.

Modifique la información del usuario de autoservicio para mantener la información del usuario actualizada.

1. En Configuración, ingrese *Usuarios* en el cuadro *Búsqueda rápida* y, a continuación, seleccione **Usuarios**.
2. Seleccione los usuarios que desea modificar.
3. Haga clic en **Modificar usuario(s)**.
4. Realice los cambios necesarios en estos registros.
5. Haga clic en **Guardar**.

CONSULTE TAMBIÉN

[Gestión de usuarios de autoservicio](#)

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

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

PERMISOS DE USUARIO

Para gestionar los usuarios de autoservicio:

- "Modificar usuarios de autoservicio"

Para gestionar de forma masiva los usuarios de autoservicio:

- "Gestionar portal de autoservicio"

Y

"Modificar usuarios de autoservicio"

Restablecimiento de las contraseñas de usuario de autoservicio

 **Nota:** Desde Spring '12, el portal de autoservicio no está disponible para nuevas organizaciones. Las organizaciones existentes continúan teniendo acceso al portal de autoservicio.

Si un usuario de autoservicio pierde su contraseña, podrá enviarle un mensaje de email con una nueva contraseña. Para restablecer una o más contraseñas de usuarios del autoservicio:

1. En Configuración, ingrese *Usuarios* en el cuadro *Búsqueda rápida* y, a continuación, seleccione **Usuarios**.
2. Seleccione a los usuarios cuyas contraseñas desee restablecer.
3. Haga clic en **Restablecer contraseñas**.
4. Haga clic en **Aceptar**.

CONSULTE TAMBIÉN

[Gestión de usuarios de autoservicio](#)

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

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

PERMISOS DE USUARIO

Para gestionar los usuarios de autoservicio:

- "Modificar usuarios de autoservicio"

Para gestionar de forma masiva los usuarios de autoservicio:

- "Gestionar portal de autoservicio"

Y

"Modificar usuarios de autoservicio"

Zonas para comunidades y portales de clientes de Salesforce

Uso de Zonas para organizar comunidades

 **Nota:** Desde la versión Summer '13, se ha cambiado el nombre de las "comunidades" de Respuestas de Chatter e Ideas por "zonas."

Las zonas ayudan a organizar ideas y preguntas en grupos lógicos, al tener cada zona su propio enfoque y sus propias ideas y preguntas. Las zonas están compartidas por las aplicaciones de Ideas, Respuestas y Respuestas de Chatter, permitiéndole ver y crear zonas desde esas ubicaciones. Las organizaciones con Professional Edition sólo pueden tener una zona interna. El resto de ediciones pueden tener hasta 50 zonas compartidas entre ideas, respuestas y Respuestas de Chatter.

 **Nota:** Si necesita más de 50 zonas, haga contacto con Salesforce.

Puede mostrar una zona a los siguientes tipos de usuarios:

- usuarios de Comunidades de Salesforce.
- Usuarios públicos (requiere configurar un sitio Web de Force.com).
- Usuarios internos de Salesforce. Los usuarios de Salesforce pueden acceder a todas las zonas independientemente de si la comunidad es sólo interna o si se visualiza en un portal.
- Usuarios del portal de clientes o portal de socios.
- usuarios de Consola de Salesforce.

 **Nota:** No puede utilizar reglas de colaboración de Salesforce para restringir el acceso a zonas. Cuando cree una zona, puede restringir el acceso seleccionando el portal en el que la zona debe aparecer. Sólo los usuarios asignados a ese portal (y los usuarios internos de Salesforce) podrán acceder a ella a no ser que la exponga públicamente mediante Force.com Sites.

Los usuarios verán zonas, resultados de búsqueda y contenido asociados con el contexto definido por su perfil de usuario:

- Los usuarios de la comunidad ven las zonas asociadas con la comunidad en la que están inscritos.
- Los usuarios internos con permiso para ver Ideas pueden ver todas las zonas internas en la organización. Si los usuarios internos se inscriben en una comunidad, solo ven aquellas zonas asociadas con esa comunidad.
- Los usuarios internos con permiso para ver Respuestas de Chatter pueden ver todas las zonas internas de la organización en la ficha P&R. Si los usuarios internos se inscriben en una comunidad, solo ven aquellas zonas asociadas con esa comunidad.
- Los usuarios del portal pueden ver las zonas asociadas con su portal.
- Los usuarios de portal con acceso a un portal así como a una comunidad pueden ver las zonas asociadas con el portal o la comunidad en los que están inscritos en estos momentos.
- Los usuarios que acceden al portal o la comunidad a través de una API pueden acceder a todas las zonas a las que tienen acceso en todos los contextos.
- Las búsquedas globales en la aplicación interna realizadas por usuarios internos devuelven resultados de todas las ideas disponibles en la organización. Las búsquedas realizadas por todos los otros usuarios en Comunidades de Salesforce devuelven resultados de las ideas disponibles en la comunidad.

CONSULTE TAMBIÉN

[Creación y modificación de Zonas.](#)

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Zonas de Ideas disponibles en: **Professional, Enterprise, Performance, Unlimited y Developer**

Zonas de respuestas disponibles en : **Professional, Enterprise, Performance, Unlimited y Developer**

Zonas de Respuestas de Chatter disponibles en: **Professional, Enterprise, Performance, Unlimited y Developer**

PERMISOS DE USUARIO

Para crear o modificar una zona:

- "Personalizar aplicación"

Creación y modificación de Zonas.

Las zonas están compartidas por las aplicaciones de Ideas, Respuestas y Respuestas de Chatter, permitiéndole ver y crear zonas desde esas ubicaciones. Las respuestas sólo pueden visualizar una zona a la vez. Las ediciones admitidas permiten 50 zonas por organización.

Para crear una nueva zona o modificar los detalles de una zona que ya existe:

1. Desde Configuración, ingrese **Zonas** en el cuadro **Búsqueda rápida** y, a continuación, seleccione **Zonas** bajo **Respuestas**, **Zonas de Idea** o **Zonas de Respuestas de Chatter**.
2. Haga clic junto a **Modificar** junto a la zona que desee modificar o en **Nuevo** para crear una nueva zona.
3. Ingrese un nombre único para su zona que identifica claramente la finalidad de la zona.
4. De forma opcional, escriba una descripción en texto normal. No se admite el HTML ni otros lenguajes de marcado.
5. Seleccione la casilla de verificación **Activo** para mostrar la zona en su comunidad.

No puede eliminar zonas, por lo que si necesita ocultar una zona, asegúrese de que **Activo** no está seleccionado. Todas las zonas activas son disponibles automáticamente en la ficha Ideas, pero solo puede asignar una zona activa a Respuestas.

6. Seleccione el **Formato del nombre de usuario** para especificar cómo aparece el nombre de usuario en la zona en preguntas y respuestas publicadas. Respuestas de Chatter utiliza el Formato del nombre de usuario únicamente para preguntas y respuestas. Ideas utiliza el Apodo para nombres de usuario en una comunidad en lugar del Formato del nombre de usuario en una zona.



Nota: Para Respuestas de Chatter, se utilizan los nombres de los usuarios en Grupo de agentes de asistencia al cliente, aunque se haya seleccionado Apodo como Formato del nombre de usuario para la zona.

7. Especifique donde desea que aparezca esta zona.

- **Comunidad** le permite seleccionar una comunidad en la que mostrar la zona. Únicamente para Respuestas de Chatter, puede también seleccionar **Visible sin autenticación** para permitir a los usuarios invitados ver la actividad en la zona dentro de la comunidad sin iniciar sesión.
- **Solo interno** muestra la zona únicamente a usuarios internos. Los miembros de Portal y Comunidades de Salesforce no pueden ver zonas internas.
- **Portal** le permite seleccionar desde una lista de portales existentes.

Para hacer una zona disponible públicamente, debe seleccionar el Portal de clientes que piensa exponer públicamente utilizando sitios de Force.com. Respuestas de Chatter es admitida en sitios de Force.com. No se admiten Respuestas en sitios de Force.com.



Nota: Si vuelve a asignar una zona a otra comunidad, se desplazan los elementos asociados con esa zona a la nueva comunidad. Los usuarios que han iniciado sesión en la comunidad original no pueden ver los elementos que se han desplazado a la nueva comunidad, incluyendo desde la sección Elementos recientes de la columna de la barra lateral. Si se vuelve a desplazar la zona a la comunidad original, se restaura la capacidad de ver esos elementos.

8. Para configurar zonas para Respuestas de Chatter, siga estos pasos:

- a. Seleccione **Activar para Respuestas de Chatter** para asociar la zona con Respuestas de Chatter.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Zonas de Ideas disponibles en: **Professional, Enterprise, Performance, Unlimited y Developer**

Zonas de respuestas disponibles en : **Professional, Enterprise, Performance, Unlimited y Developer**

Zonas de Respuestas de Chatter disponibles en: **Professional, Enterprise, Performance, Unlimited y Developer**

PERMISOS DE USUARIO

Para crear o modificar una zona:

- "Personalizar aplicación"

- b. Seleccione `Activar preguntas privadas` para permitir a los clientes publicar sus preguntas de forma privada en el servicio de atención al cliente (crear casos). Si no selecciona esta configuración, los agentes del servicio de atención al cliente puede seguir manteniendo comunicaciones privadas con los clientes.
- c. En la `Página de Visualforce` que aloja las noticias en tiempo real de su zona, haga clic en  y seleccione la página de Visualforce donde aparecerán preguntas, respuestas y artículos de conocimiento.

La página que seleccione debe incluir el componente `chatteranswers:allfeeds` o una combinación de los siguientes componentes: `chatteranswers:aboutme`, `chatteranswers:guestsignin`, `chatteranswers:feedfilter`, `chatteranswers:feeds`, `chatteranswers:searchask`, `chatteranswers:categoryfilter` por lo que la zona está vinculada a su sitio de Force.com correctamente. Si no selecciona una página de Visualforce, se creará una automáticamente al guardar su zona. La página creada incluye el Id. de su zona por lo que los temas, las preguntas y respuestas están asociadas a su zona específica y pueden aparecer en ella. La página se denomina después de su zona con un sufijo de “_principal,” por ejemplo, `Nombredelazona_principal`. La página también incluye un atributo de idioma que coincide con el idioma predeterminado de su organización.

Puede utilizar el atributo booleano `NoSignIn` en los componentes `chatteranswers:allfeeds`, `chatteranswers:aboutme`, `chatteranswers:feeds` o `chatteranswers:searchask` para eliminar todos los vínculos de inicio de sesión de su zona. Utilice esta opción cuando disponga de una ruta de inicio de sesión externa y desee asegurarse de que sus usuarios la siguen en lugar del inicio de sesión estándar de Respuestas de Chatter. Cuando el atributo `NoSignIn` booleano es `true`, los usuarios pueden seguir buscando y visualizando contenido accesible públicamente para la zona. Si ya cuentan con una sesión válida, pueden seguir publicando contenido de preguntas, respuestas, votos y marcas.

- d. En `Sitio que aloja su zona`, haga clic en  y seleccione el sitio de Force.com en el que desea alojar su zona.
 - Si ha asociado la zona con un portal, puede ingresar un dominio de sitio de Force.com.
 - Si ha asociado la zona con una Comunidad de Salesforce que no requiere autenticación para que los usuarios vean la actividad de la zona, completamos el dominio de sitio de Force.com por usted.
- e. Opcionalmente, en `URL de notificación por email`, personalice la URL de portal incluida en las notificaciones por email enviadas desde la zona.

La URL de notificación por email se genera automáticamente para adaptarse a la configuración de visibilidad de la zona, pero se puede modificar para ajustarse a necesidades o casos de usuario específicos. Si tiene una página de inicio de sesión personalizada, ingrese su URL. Por ejemplo, si ha creado una página de inicio de sesión desde la cual los usuarios pueden acceder a varias zonas, puede personalizar la `URL de notificación por email` para redirigir los usuarios a esa página desde las notificaciones por email.

 **Nota:** Si cuenta con una URL existente para notificaciones de email de una zona interna y posteriormente configura un dominio personalizado utilizando `Mi dominio`, debe actualizar manualmente la URL de notificación por email. Para actualizar la URL, borre la URL existente dejando el campo en blanco. Guarde la página y el sistema rellena el campo con la nuevo URL `Mi dominio`.

- f. En `Grupo de agentes de atención al cliente`, seleccione el grupo público de usuarios que actuarán como agentes de atención al cliente para la zona. Estos usuarios tendrán un icono de auriculares junto con su nombre de usuario en la zona.
- g. Opcionalmente, en `Encabezado o Pie de página`, haga clic en  y seleccione un archivo de texto o HTML que incluya la marca de su organización en los encabezados o pies de página de las notificaciones por email enviadas desde su zona.

Solo puede seleccionar un archivo que se ha cargado en una carpeta con acceso público en la ficha `Documentos` y marcado como `Imagen disponible de modo externo`. Los archivos que incluya en los campos pueden tener un tamaño combinado de hasta 10 KB.
- h. Seleccione las categorías de datos que desea exponer en la zona desde la lista de categorías de datos predeterminadas.

9. Para configurar Ideas para la zona, utilice el campo **Grupo de expertos** para seleccionar el grupo público de expertos que monitorearán la zona para Ideas.
10. Haga clic en **Guardar**.

CONSULTE TAMBIÉN

[Seleccionar valores de lista de selección y valores predeterminados para una zona](#)
[Activación de Ideas en el portal de clientes](#)
[Designación de expertos de la comunidad](#)

Comunidades de respuestas

Configuración de respuestas

 **Nota:** Se retirará Respuestas en todas las organizaciones de Salesforce a partir del lanzamiento de Winter '18. Para más información, consulte [Retirada de Respuestas de Chatter en Winter '18](#). Desde Summer '13, Respuestas no está disponible en nuevas organizaciones. En su lugar, puede utilizar Preguntas de Chatter, una función de P&R integrada a la perfección en Chatter. Con Preguntas de Chatter, los usuarios pueden formular preguntas y buscar respuestas sin necesidad de dejar Chatter. Las organizaciones existentes continuarán teniendo acceso a Respuestas si se ha activado antes del lanzamiento de Summer '13 desde ahora hasta Winter '18.

Para configurar respuestas:

1. [Active las respuestas y establezca la zona predeterminada](#).
2. [Cree un grupo de categorías](#) para respuestas y [añada categorías de datos](#) al grupo de categorías.

 **Nota:** Aunque puede crear hasta cinco niveles de jerarquía de categorías en un grupo, en su comunidad de respuestas sólo se admite el primer nivel de categorías. Las categorías secundarias bajo el primer nivel no se muestran en la comunidad. Los miembros de la comunidad no pueden asignar a las preguntas estas categorías secundarias.
3. [Asigne las categorías de datos a su comunidad de respuestas](#).
4. [Revise la configuración de visibilidad de grupos de categorías](#) para decidir cómo desea restringir el acceso a categorías y preguntas categorizadas en la comunidad de respuestas.
5. Uso de funciones, conjuntos de permisos o perfiles:
 - a. [Personalizar la visibilidad de grupos de categorías de datos](#).
 - b. (Opcional) [Diseñe la visibilidad de grupos de categorías predefinida](#) para usuarios sin visibilidad mediante funciones, conjuntos de permisos o perfiles.
6. (Opcional) Para permitir a los miembros de comunidad trabajar con casos para distribuir una pregunta sin respuesta o problemática a un nuevo caso:
 - a. Desde los parámetros de gestión de objetos para casos, vaya a **Formatos de página**. A continuación, configure los formatos de página de casos para incluir el campo **Pregunta**.
 - b. Desde los parámetros de gestión de objetos para casos, vaya a **Campos**. A continuación, compruebe que la seguridad a nivel de campo para el campo **Pregunta** hace que el campo sea visible en los perfiles necesarios.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Las categorías de datos y las respuestas están disponibles en: **Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition y Developer Edition**.

PERMISOS DE USUARIO

Para personalizar configuraciones de respuestas:

- "Personalizar aplicación"

Sólo los miembros de la comunidad que tengan permiso para crear casos verán una opción **Distribuir a caso** en las preguntas.

7. (Opcional) Si su organización utiliza Salesforce Knowledge, los usuarios pueden convertir respuesta especialmente útiles en la base de conocimientos. En Configuración, ingrese *Configuración de Knowledge* en el cuadro *Búsqueda rápida* y, a continuación, seleccione **Configuración de Knowledge** y compruebe que *Permitir a los usuarios crear un artículo a partir de una respuesta* está activada.
8. (Opcional) Cree reglas de validación de preguntas y respuestas para evitar la publicación de lenguaje ofensivo en la comunidad de respuestas.

Para crear reglas de validación, desde los parámetros de gestión de objetos para la pregunta de Respuestas de Chatter y la respuesta de Respuestas de Chatter, vaya a Reglas de validación.
9. (Opcional) Cree reglas de flujo de trabajo para preguntas. Por ejemplo, es posible que desee crear una regla de flujo de trabajo que envíe al administrador de la comunidad un email cuando una pregunta tenga diez o más respuestas, pero no la mejor respuesta. Las preguntas no admiten procesos de aprobación o tareas de flujo de trabajo.
10. (Opcional) Cree reportes para su comunidad de respuestas.
11. (Opcional) [Active las respuestas en su portal de clientes](#) o active las respuestas en su portal de socios.



Sugerencia: Cualquier campo personalizado que cree para preguntas o respuestas no puede aparecer en la interfaz de usuario de Salesforce. Sin embargo, puede añadir campos personalizados a preguntas o respuestas para fines de integración de API. Por ejemplo, añada un campo de texto personalizado a preguntas y utilice la API para rellenar ese campo de texto con el nombre del país desde el cual se ha publicado cada pregunta.

CONSULTE TAMBIÉN

[Creación y modificación de Zonas.](#)
[Configuración de respuestas](#)

Activación de respuestas y asignación de la zona predeterminada



Nota: Se retirará Respuestas en todas las organizaciones de Salesforce a partir del lanzamiento de Winter '18. Para más información, consulte [Retirada de Respuestas de Chatter en Winter '18](#). Desde Summer '13, Respuestas no está disponible en nuevas organizaciones. En su lugar, puede utilizar Preguntas de Chatter, una función de P&R integrada a la perfección en Chatter. Con Preguntas de Chatter, los usuarios pueden formular preguntas y buscar respuestas sin necesidad de dejar Chatter. Las organizaciones existentes continuarán teniendo acceso a Respuestas si se ha activado antes del lanzamiento de Summer '13 desde ahora hasta Winter '18.

Respuestas es una función de la aplicación Community que permite a los usuarios formular preguntas y a los miembros de la comunidad publicar respuestas. A continuación, los miembros de la comunidad pueden votar la utilidad de cada respuesta, y la persona que realizó la pregunta puede marcar una respuesta como la mejor.

Para activar la función de respuestas:

1. Desde Configuración, ingrese *Configuración de respuestas* en el cuadro *Búsqueda rápida* y, a continuación, seleccione **Configuración de respuestas**.
2. Haga clic en **Modificar**.
3. Utilice la casilla de verificación *Activar respuestas* para activar las respuestas.

Al activar las respuestas se añadirá la ficha Respuestas a la aplicación Community y se creará una zona denominada Zona interna.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Las respuestas están disponibles en: **Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition y Developer Edition.**

PERMISOS DE USUARIO

Para personalizar configuraciones de respuestas:

- "Personalizar aplicación"

4. Seleccione la zona predeterminada para la ficha Respuestas. No puede visualizar más de una zona de respuestas a la vez. Puede utilizar Zona interna como valor predeterminado o [crear una zona](#) y utilizarla como predeterminada.
5. Haga clic en **Guardar**.

CONSULTE TAMBIÉN

[Creación y modificación de Zonas.](#)

Asignación de categorías de datos a respuestas



Nota: Se retirará Respuestas en todas las organizaciones de Salesforce a partir del lanzamiento de Winter '18. Para más información, consulte [Retirada de Respuestas de Chatter en Winter '18](#). Desde Summer '13, Respuestas no está disponible en nuevas organizaciones. En su lugar, puede utilizar Preguntas de Chatter, una función de P&R integrada a la perfección en Chatter. Con Preguntas de Chatter, los usuarios pueden formular preguntas y buscar respuestas sin necesidad de dejar Chatter. Las organizaciones existentes continuarán teniendo acceso a Respuestas si se ha activado antes del lanzamiento de Summer '13 desde ahora hasta Winter '18.

En una zona de respuestas, un *grupo de categorías* ofrece una o más categorías que ayudan a organizar las preguntas para facilitar la búsqueda. Si el grupo de categorías contiene una jerarquía, sólo las categorías de primer nivel se muestran en la ficha Respuestas. Por ejemplo, si es un fabricante de equipos, podrá crear un grupo de categorías Productos para su zona de productos que tenga cuatro categorías: Portátiles de desempeño, Equipos portátiles, Sobremesas para jugar y Sobremesas para compañías. Los miembros de la zona pueden seleccionar una de las categorías para asignar una pregunta.

El siguiente ejemplo muestra cómo las categorías dentro de un grupo de categorías aparecen en la ficha Respuestas.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

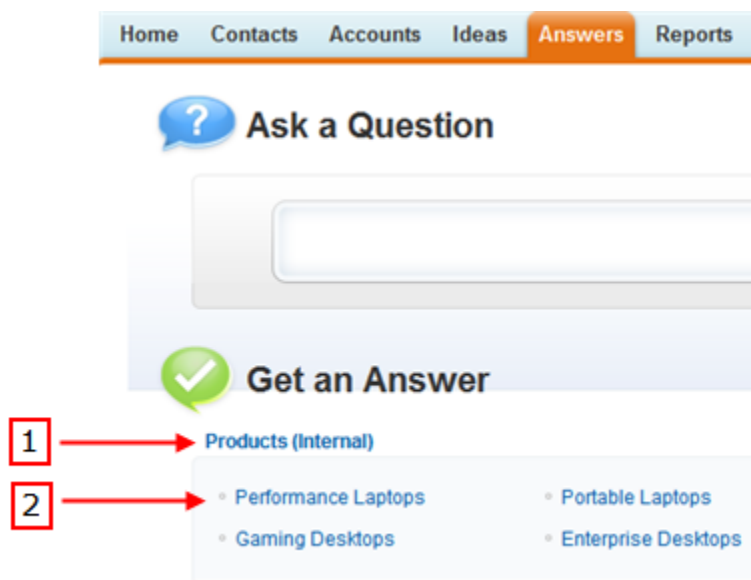
Las respuestas están disponibles en: **Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition y Developer Edition.**

PERMISOS DE USUARIO

Para personalizar configuraciones de respuestas:

- "Personalizar aplicación"

Visualización de categorías en la ficha Respuestas



1. Zona asignada a las respuestas.

2. Cuando asigna un grupo de categorías a respuestas, las categorías de datos dentro del grupo aparecen debajo del nombre de la zona en la ficha Respuestas. Los miembros de la zona pueden asignar estas categorías a sus preguntas y buscar dentro de las categorías preguntas relacionadas. El nombre del grupo de categorías no se muestra en la comunidad de respuestas.

El nombre del grupo de categorías no se muestra en la comunidad de respuestas; sin embargo, todas las categorías dentro del grupo aparecen debajo del nombre de la zona en la ficha Respuestas.

Para asignar un grupo de categorías a respuestas:

1. Cree un grupo de categorías para respuestas y [añada categorías de datos](#) al grupo de categorías.

Es recomendable nombrar el grupo de categorías con el mismo nombre que en la comunidad de respuestas para que otros administradores sepan dónde se está utilizando el grupo de categorías.



Nota: Aunque puede crear hasta cinco niveles de jerarquía de categorías en un grupo, en su comunidad de respuestas sólo se admite el primer nivel de categorías. Las categorías secundarias por debajo del primer nivel no se muestran en la comunidad y los miembros de la misma no pueden asignar estas categorías secundarias a las preguntas.

2. Desde Configuración, ingrese *Asignaciones de categorías de datos* en el cuadro *Búsqueda rápida* y, a continuación, seleccione **Asignaciones de categorías de datos** en Respuestas. La página de asignaciones de grupo de categorías sólo se muestra tras [activar las respuestas](#).
3. Haga clic en **Modificar**.
4. Seleccione el grupo de categorías que desee asignar a su zona de respuestas.



Nota: Si cambia el grupo de categorías para las respuestas posteriormente, todas las categorías existentes asociadas con sus respuestas se eliminarán. Las preguntas de su comunidad de respuestas no se clasifican hasta que los miembros de la comunidad les asignan nuevas categorías.

5. Haga clic en **Guardar**.

Recibirá un email cuando haya finalizado el proceso de almacenamiento.

CONSULTE TAMBIÉN

[Categorías de datos en salesforce.com](#)

Comunidades de Ideas

Fomentar la creación y el uso compartido de Idea en Comunidades de Salesforce

Agregue sus usuarios de Ideas a Comunidades de Salesforce para beneficiarse de nuevas formas de colaboración.

Cree más compromiso y colaboración alrededor de Ideas ya que permite a sus clientes publicar y comentar en Ideas justo desde su página de inicio de Comunidades de Salesforce. La adición de Ideas a Comunidades de Salesforce permite a sus usuarios obtener las ventajas de una relación vibrante y creativa entre miembros de la comunidad. Las comunidades son espacios privados o públicos personalizables para empleados, clientes y socios para colaborar en mejores prácticas y procesos de negocio. Cuando activa Ideas en Comunidades de Salesforce, ofrece a los miembros de su comunidad la posibilidad de crear ideas y temas de ideas y entablar diálogos acerca de ellos. Puede crear comunidades públicas que permiten a sus clientes o socios intercambiar ideas, así como comunidades internas privadas específicas para sus empleados.

Se puede asignar la moderación y la gestión de comunidades de creación de ideas a miembros internos de la comunidad, dependiendo de sus privilegios. Los usuarios internos pueden moderar tanto en comunidades internas como externas ya que tienen acceso tanto a comunidades internas como cualquier comunidad pública a la que tienen permiso de acceder.

Para organizar su comunidad en grupos más reducidos, puede crear zonas en una comunidad que reflejan intereses especiales, agrupaciones de productos o tipos de clientes. Las zonas están compartidas por las aplicaciones de Ideas, Respuestas y Respuestas de Chatter, permitiéndole ver y crear zonas desde esas ubicaciones. Por ejemplo, si usted es fabricante de equipos, puede crear una comunidad denominada Productos portátiles y otra denominada Productos de sobremesa. En cada una de esas comunidades, puede crear zonas específicas en diferentes aspectos de los productos.

Los miembros de Comunidad tienen visibilidad en diferentes zonas en base a sus perfiles de usuario:

- Los usuarios de la comunidad ven las zonas asociadas con la comunidad en la que están inscritos.
- Los usuarios internos con permiso para ver Ideas pueden ver todas las zonas internas en la organización. Si los usuarios internos se inscriben en una comunidad, solo ven aquellas zonas asociadas con esa comunidad.
- Los usuarios internos con permiso para ver Respuestas de Chatter pueden ver todas las zonas internas de la organización en la ficha P&R. Si los usuarios internos se inscriben en una comunidad, solo ven aquellas zonas asociadas con esa comunidad.
- Los usuarios del portal pueden ver las zonas asociadas con su portal.
- Los usuarios de portal con acceso a un portal así como a una comunidad pueden ver las zonas asociadas con el portal o la comunidad en los que están inscritos en estos momentos.
- Los usuarios que acceden al portal o la comunidad a través de una API pueden acceder a todas las zonas a las que tienen acceso en todos los contextos.
- Las búsquedas globales en la aplicación interna realizadas por usuarios internos devuelven resultados de todas las ideas disponibles en la organización. Las búsquedas realizadas por todos los otros usuarios en Comunidades de Salesforce devuelven resultados de las ideas disponibles en la comunidad.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

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

PERMISOS DE USUARIO

Para personalizar las configuraciones de Ideas para Comunidades de Salesforce:

- "Personalizar aplicación"

Gestión de Ideas

Ideas es una comunidad de usuarios que publica, vota y comenta ideas. Considérela una caja de sugerencias online que incluye discusiones y clasificaciones de popularidad sobre cualquier asunto. Para continuar organizando su comunidad en grupos más reducidos, puede crear zonas en una comunidad que reflejan intereses especiales, agrupaciones de productos o tipos de clientes.

Puede mostrar Ideas a usuarios internos de Salesforce, una Comunidad de Salesforce.com, Portal de clientes o Portal de socios o usuarios públicos (requiere la configuración de un sitio de Force.com). También puede gestionar Ideas desde la consola.

Las organizaciones con Professional Edition sólo pueden tener una zona interna. El resto de ediciones pueden tener hasta 50 zonas compartidas entre ideas, respuestas y Respuestas de Chatter.

Como administrador, puede:

- Controlar si las ideas están activadas para su organización y personalizar la vida media de las ideas. Consulte [Ajustes de personalización de Ideas](#).
- Cree zonas para organizar ideas. Consulte [Creación y modificación de Zonas](#).
- Cree Temas de Idea que le permitan invitar a miembros de la comunidad a publicar ideas acerca de temas específicos para que los miembros puedan resolver problemas o proponer novedades para su compañía.
- Definir valores de lista de selección para los campos **Categorías** y **Estado**. Consulte [Definir valores de lista de selección para los campos Categorías y Estado](#).
- Especifique el formato de los campos personalizados. Consulte [Configurar formatos de página para ideas](#).
- Poner a disposición de sus usuarios los reportes de ideas.
- Personalice los formatos de búsqueda de idea.
- Combinar ideas para reducir el número de ideas duplicadas.
- Asignar un estado a una idea.
- Eliminar un voto a través de la API para borrar todo el historial de votaciones.

De forma específica, al eliminar un voto:

- Se eliminan 10 puntos del puntaje global de la idea
- Se elimina el nombre del usuario de la sección Los últimos 100 votos en la página de detalles de la idea

CONSULTE TAMBIÉN

[Activación de Ideas en el portal de clientes](#)

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

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

PERMISOS DE USUARIO

Para gestionar las comunidades de Ideas:

- "Personalizar aplicación"

Personalización de la configuración de Ideas

Para administrar la configuración global de la organización de Ideas:

1. Desde Configuración, ingrese *Configuración de Ideas* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Configuración de Ideas**.

2. Haga clic en **Modificar**.

3. Utilice la casilla de verificación **Habilitar ideas** para activar o desactivar Ideas en su organización.

La desactivación de Ideas elimina la ficha Ideas y los usuarios ya no pueden acceder a zonas activas, pero esas zonas aparecerán en la ficha Ideas la próxima vez que active Ideas.

4. De forma opcional, seleccione **Activar formato de texto, imágenes y vínculos** para activar el editor HTML de Ideas que dispone de funciones de edición en HTML de forma que lo que ven los usuarios cuando publican o comentan sobre una idea es lo que luego se va a obtener.



Advertencia: Una vez haya activado el editor HTML de Ideas, no podrá desactivarlo. Si no ve la casilla de verificación **Activar formato de texto, imágenes y vínculos**, el editor HTML de Ideas está activado para su organización de forma predeterminada.

5. Si su organización todavía no tiene activado el campo de selección múltiple **Categorías**, haga clic en el botón **Activar** situado debajo del mensaje **Categorías** en la parte superior de la página. Este botón no se muestra si la organización ya tiene el campo **Categorías** activado.

Si el campo **Categorías** ya está activado, la casilla de verificación **Activar Categorías** estará seleccionada. Una vez haya activado el campo, no podrá desactivarlo.

6. Seleccione **Activar reputación** para permitir a los usuarios ganar puntos y puntuajes basándose en su actividad en cada zona.
7. Seleccione un tipo de **Perfil de usuario de Ideas** para todos los perfiles de usuario en la zona.

Tipo de perfil de usuario	Descripción (Description)
Perfil de Chatter	El perfil de Chatter del usuario es el tipo de perfil de usuario predeterminado. Si selecciona esta opción y un usuario no cuenta con un perfil de Chatter, se utiliza el perfil de zona de Ideas.
Perfil de zona de Ideas	El perfil que el usuario configura para la zona de Ideas. El tipo de perfil se utiliza por zonas de Ideas en portales.
Personalizar perfil con una página de Visualforce	Puede especificar una página de Visualforce para un perfil personalizado para todos los usuarios de Ideas en la zona. Si selecciona este tipo de perfil, debe especificar una página de Visualforce en Página de perfil personalizada .

8. En el campo **Vida media de ideas en días**, ingrese el número de días.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

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

PERMISOS DE USUARIO

Para personalizar las configuraciones de Ideas:

- "Personalizar aplicación"

El ajuste de vida media determina la rapidez con la que las ideas se clasifican en la subficha Ideas más extendidas, para dejar sitio a la ideas con votos más recientes. Una vida media más corta desplaza las ideas más antiguas hacia abajo en la página con mayor rapidez que una vida media más larga.

 **Nota:** Este campo no aparece si Ideas está desactivado. Para modificar el campo Vida media (en días), guarde los cambios después de activar ideas y, a continuación, haga clic en **Modificar** en la página de configuración de Ideas.

9. Haga clic en **Guardar**.

CONSULTE TAMBIÉN

- [Gestión de Ideas](#)
- [Animar a la innovación con Reputación de Idea](#)

Animar a la innovación con Reputación de Idea

Premie a los miembros más influyentes e innovadores de su comunidad Ideas reconociendo su participación y contribución a la comunidad. Activando Reputación en Ideas y seleccionando umbrales y nombres de nivel, permite a los usuarios obtener puntos y puntuajes que premian y fomentan la actividad frecuente y significativa en la comunidad. Como los miembros de la comunidad participan con mayor frecuencia, mejoran la calidad de las ideas en general, lo que significa que cada uno obtiene las ventajas de una relación vibrante y creativa con sus clientes.

Los usuarios son premiados por varias actividades, incluyendo:

- Creación de una idea
- Recepción de un comentario acerca de su idea
- Recepción de un voto positivo en su idea o comentario
- Comentarios realizados acerca de la idea de otro

Los puntos de reputación se calculan de forma separada para cada zona y para cada actividad acumulada en toda la organización. Los usuarios que participan en diferentes zonas tendrán diferentes valores de reputación para cada zona en base a su actividad en esa zona. Cuando los usuarios inician sesión en la aplicación interna, su puntaje de reputación se basa en su participación en todas las zonas a las que pertenecen.

Ideas incluye los siguientes niveles de reputación predeterminados que se aplican a todas las zonas y a la aplicación interna. Utilizando la API, se pueden agregar o modificar los puntos y niveles de reputación para cada nivel con el fin de reflejar los niveles de participación en su comunidad.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

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

Nombre	Puntos por nivel
Observador	0 – 99
Contribuyente	100 – 399
Influenciador	400 – 1499
Pionero	1500+

Los niveles de reputación están disponibles a través de la API y se pueden mostrar en implementaciones personalizadas de Ideas. Para agregar o modificar nombres de nivel de reputación, puntos por nivel u otros atributos de una reputación en cualquiera de sus zonas, utilice los objetos `IdeaReputation` y `IdeaReputationLevel` en la API. Puede crear hasta 25 niveles de reputación diferentes para cada zona.

CONSULTE TAMBIÉN

[Personalización de la configuración de Ideas](#)

Designación de expertos de la comunidad

Designe sus usuarios estrella como expertos en sus comunidades.

Un experto de la comunidad es un miembro de la comunidad que habla con credibilidad y autoridad en representación de la organización. Cuando los expertos de la comunidad publican comentarios o ideas, aparece un solo icono (🌟👤) junto a su nombre. El administrador de Salesforce puede designar todos los expertos de comunidad que considere necesarios.

Si desea tener expertos en su comunidad, configure [Zonas](#) y cree un grupo público que incluya los usuarios expertos. A continuación, durante el proceso de configuración, puede designar este grupo público como expertos de su comunidad.

Antes de seleccionar un grupo público para que sean expertos de la comunidad, tenga en cuenta lo siguiente:

- Un experto de comunidad puede ser un empleado de su organización responsable de proveer respuestas oficiales a la comunidad. Un experto de comunidad puede también ser alguien fuera de su organización que es activo en la comunidad y conocedor del tema.
- La única diferencia entre un experto de la comunidad y el resto de miembros es el icono exclusivo que se muestra junto al nombre del experto. Los expertos de la comunidad no tienen permisos adicionales más allá de lo que se especifica en su perfil de usuario y sus conjuntos de permisos.
- Los expertos de la comunidad pueden formar parte de un grupo público y éste debe estar especificado en la lista desplegable `Grupo de expertos`. Es posible que tenga que crear un grupo público para cada comunidad si los expertos en esas comunidades son diferentes.
- Si una comunidad se muestra en un portal de clientes o portal de socios, puede utilizar una hoja de estilo en cascada (CSS) para modificar el icono asociado con el experto de la comunidad. Al crear un portal, especifique la CSS en el `Encabezado` del portal y utilice la clase `expertUserBadge` para hacer referencia a la nueva imagen de fondo para el experto de la comunidad. Se recomienda que el tamaño del icono no sea mayor de 16 por 16 píxeles.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

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

CONSULTE TAMBIÉN

[Creación y modificación de Zonas.](#)

Configurar formatos de página para ideas

Cuando cree un campo personalizado para Ideas, puede agregarlo a la sección Información adicional que aparece en las páginas Publicar Idea y Detalles de Idea.

Puede especificar el orden en el que aparece un campo personalizado en la sección Información adicional así como eliminar un campo personalizado de esas páginas sin eliminar el campo del sistema definitivamente. Aunque es posible mover campos estándar en el formato de página, aparecen de forma predeterminada en la sección Detalles de Idea en la parte superior de la página y su orden no es personalizable. Sin embargo, puede arrastrar el campo `Estado` a la sección Información adicional para que aparezca el estado de una idea en el formato de página.

 **Nota:** No se puede personalizar el formato para la sección Información adicional.

1. Desde los parámetros de gestión de objetos para ideas, vaya a Formatos de página.
2. Haga clic en **Modificar**.
3. Seleccione un campo personalizado del cuadro situado a la derecha y arrástrelo en la sección Información adicional. Los campos personalizados aparecen en el orden en que están colocados en la sección Información adicional.
4. Para mostrar el estado de una idea a miembros de una zona, seleccione el campo `Estado` y arrástrelo a la sección Información adicional.
5. Para permitir a los usuarios agregar archivos a ideas, seleccione el campo `Archivos adjuntos` y arrástrelo a la sección Información adicional. Asegúrese de establecer la seguridad a nivel de campo para sus usuarios.
6. Haga clic en **Guardar**.

CONSULTE TAMBIÉN

[Definir valores de lista de selección para los campos Categorías y Estado](#)

Adición de desencadenadores de Apex a comentarios de Idea

La adición de desencadenadores de Apex a Comentarios de Idea le permite realizar acciones relacionadas con comentarios publicados por el usuario en una idea.

Un desencadenador es un conjunto de códigos Apex que se activan en un momento en particular del ciclo de vida de un registro. Puede agregar desencadenadores de Apex a comentarios en Ideas para gestionar mejor las ideas en su comunidad.

Utilice desencadenadores en comentarios para realizar acciones como:

- Enviar una notificación por email al moderador u otros usuarios cuando se olvida un comentario en una idea.
- Enviar una notificación por email al usuario con los contenidos de sus comentarios.
- Notificar al moderador cuando se alcanza un número específico de comentarios para una idea.
- Evitar la publicación de comentarios con palabras específicas.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

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

PERMISOS DE USUARIO

Para configurar el formato de un campo personalizado de Ideas:

- "Personalizar aplicación"

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

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

PERMISOS DE USUARIO

Para definir desencadenadores de Apex:

- "Apex de autor"

Para gestionar las comunidades de Ideas:

- "Personalizar aplicación"

Migración a aplicación Community

Si su organización ha activado Ideas antes de la versión Winter '10, es recomendable que migre a la nueva aplicación Community. La aplicación Community:

- Sustituye a la aplicación Ideas en el menú de la aplicación de Force.com.
- Incluye las fichas Ideas y Respuestas.

Respuestas es una función de la aplicación Community que permite a los usuarios formular preguntas y a los miembros de la comunidad publicar respuestas. A continuación, los miembros de la comunidad pueden votar la utilidad de cada respuesta, y la persona que realizó la pregunta puede marcar una respuesta como la mejor.

 **Advertencia:** Una vez que migre a Community, no podrá volver a la antigua aplicación Ideas. La ficha Ideas con todos los datos existentes seguirá estado disponible en la nueva aplicación Community.

Para migrar a la aplicación Community:

1. Desde Configuración, ingrese *Configuración de Ideas* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Configuración de Ideas**.

El mensaje de Community aparecerá en la parte superior de la página de configuración de Ideas. Si el mensaje Community no aparece, la aplicación Community ya se ha activado para su organización.

2. Haga clic en **Activar** bajo el mensaje de Community. Salesforce comprueba si en su organización existen objetos personalizados denominados Community. Si existen este tipo de objetos, debe eliminar o cambiar el nombre del objeto antes de activar la aplicación Community.
3. Haga clic en **Activar** cuando Salesforce confirme que está listo para migrar a la aplicación Community.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

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

PERMISOS DE USUARIO

Para personalizar las configuraciones de Ideas:

- "Personalizar aplicación"

Personalización de campos estándar y personalizados de Ideas

PERMISOS DE USUARIO

Para definir valores de la lista de selección: "Personalizar aplicación"

Para configurar la seguridad a nivel de campo: "Personalizar aplicación"

Para definir o cambiar las reglas de validación de campos: "Personalizar aplicación"

Para crear campos personalizados de Ideas: "Personalizar aplicación"

Para activar archivos adjuntos para ideas: "Personalizar aplicación"

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

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

Los administradores pueden personalizar campos estándar y personalizados de Ideas para cumplir los requisitos exclusivos de una organización:

- Defina valores de lista de selección para los campos Categorías y Estado.
- Haga clic en el nombre de un campo estándar o personalizado para establecer la seguridad a nivel de campo.
- Haga clic en el nombre de un campo personalizado para establecer reglas de validación.
- Cree un campo personalizado para Ideas. Los campos personalizados aparecen en la sección Información adicional en las páginas Publicar idea y Detalles de la idea.

- Agregue el campo `Archivos adjuntos` al formato y establezca seguridad a nivel de campo. Los usuarios pueden adjuntar todo tipo de archivos compatibles, incluyendo presentaciones de Microsoft® PowerPoint® y hojas de cálculo de Excel® hasta archivos Adobe® PDF, archivos de imagen, de audio y de video. El tamaño máximo para los archivos adjuntos está determinado por su organización.



Nota: En implementaciones personalizadas de Ideas, puede utilizar el método de Apex `URL.getFileFieldURL` para recuperar la URL de descarga para archivos adjuntos.

CONSULTE TAMBIÉN

[Personalización de la configuración de Ideas](#)

Seleccionar valores de lista de selección y valores predeterminados para una zona

Después de definir valores de lista de selección para los campos `Categorías` y `Estado`, puede agregar y eliminar valores de lista de selección de estos campos en cada zona y especificar un valor predeterminado. De este modo, se pueden personalizar los campos `Categorías` y `Estado` según la finalidad exclusiva de una zona. Para obtener más información, consulte [Definir valores de lista de selección para los campos Categorías y Estado](#) en la página 122.

Para agregar o eliminar valores de lista de selección de una zona específica:

1. En Configuración, ingrese *Zonas* en el cuadro *Búsqueda rápida* y, a continuación, seleccione **Zonas**.
2. Haga clic en el nombre de la zona.
3. En la sección *Listas de selección de Idea disponible* para su modificación, haga clic en **Modificar** junto al campo `Categorías` o `Estado`.
4. Para eliminar un valor de lista de selección, seleccione el valor en la lista *Valores seleccionados* y haga clic en **Eliminar**.
5. Para agregar un valor de lista de selección a la zona, selecciónelo en la lista *Valores disponibles* y haga clic en **Agregar**.
6. Para especificar un valor predeterminado para el campo, utilice la lista desplegable *Predeterminado*.
7. Haga clic en **Guardar**.

CONSULTE TAMBIÉN

[Creación y modificación de Zonas](#)

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

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

PERMISOS DE USUARIO

Para agregar o eliminar valores de lista de selección de una zona:

- "Personalizar aplicación"

Definir valores de lista de selección para los campos Categorías y Estado

Descripción general

Para que los miembros de una zona puedan asignar categorías a una idea o ver el estado de una idea, el administrador de Ideas debe definir valores de lista de selección para los campos *Categorías* y *Estado*. Estos campos sólo están disponibles en una comunidad de ideas y no en una comunidad de respuestas.

Las categorías son valores definidos por el administrador que permiten organizar ideas en subgrupos lógicos dentro de una zona. En la lista desplegable Ver categoría en la ficha Ideas los usuarios pueden filtrar ideas por categoría mientras que la lista de selección *Categorías* de la página Publicar idea se utiliza para agregar categorías a las ideas.

El estado de una idea permite a los miembros de la zona conocer la evolución de una idea. Por ejemplo, "En revisión", "Revisada", "Próximamente" y "Disponible" son valores de estado comunes que un administrador puede definir y asignar a las ideas. El estado de una idea se muestra junto al título de la idea para que todos los miembros de la zona lo puedan ver.



Nota: Si se muestra el campo *Categoría* (en lugar del campo *Categorías*), los miembros de la zona sólo pueden asignar una única categoría a una idea. Para permitirles que asignen categorías múltiples a una idea, desde Configuración, ingrese *Configuración de ideas* en el cuadro *Búsqueda rápida* y, a continuación, seleccione **Configuración de ideas** y active *Categorías*.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

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

PERMISOS DE USUARIO

Para definir valores de la lista de selección:

- "Personalizar aplicación"

Definición de valores de lista de selección

Para definir valores de lista de selección para los campos estándar *Categorías* y *Estado*:

1. En Configuración, ingrese *Ideas* en el cuadro *Búsqueda rápida* y, a continuación, seleccione **Campos**.
2. Haga clic en **Modificar** junto al campo *Categorías* o *Estado*.
3. En la página de modificación de lista de selección, haga clic en **Nuevo** para agregar valores de lista de selección nuevos al campo estándar. También puede modificar, eliminar, volver a ordenar y sustituir valores de lista de selección.



Nota: Una vez que agrega valores de listas de selección al campo *Categorías* o *Estado*, siempre será necesario que en el campo haya un valor de lista de selección. Esto significa que puede eliminar valores de lista de selección como máximo hasta que quede uno para el campo.

4. Agregue uno o varios valores de lista de selección (uno por línea) en el área de texto proporcionado.
5. Seleccione las zonas para las que desea incluir los nuevos valores de lista de selección.
6. Guarde sus cambios.
7. Para especificar un valor predeterminado para los campos *Categorías* o *Estado*, consulte [Seleccionar valores de listas de selección y valores predeterminados para una Zona](#).



Nota: No utilice el vínculo **Modificar** en la página Campos para especificar un valor predeterminado para *Categorías* o *Estado*. Sólo se puede especificar un valor predeterminado de la página Detalle Zona.

8. Para mostrar el estado de una idea a miembros de una zona, seleccione el campo *Estado* y arrástrelo a la sección Información adicional. Puede encontrar este campo en Configuración ingresando *Ideas* en el cuadro *Búsqueda rápida* y seleccionando a continuación **Campos**.

Una vez que seleccione esta casilla de verificación, puede asignar un estado a cualquier idea cuando publique una idea nueva o modifique una que ya existe.

CONSULTE TAMBIÉN

[Gestión de Ideas](#)

[Seleccionar valores de lista de selección y valores predeterminados para una zona](#)

Activación del campo Categorías

Las organizaciones que utilizan el campo *Categoría* pueden cambiar al campo *Categorías* de varias selecciones que permite que los miembros de la zona asocien varias categorías con una idea. El campo *Categoría* sólo permite asociar una categoría con una idea.



Advertencia: Una vez que active el campo *Categorías*, no podrá desactivarlo. Además, al activar el campo *Categorías* se desactiva automáticamente el campo antiguo *Categoría* en Salesforce y en la API.

Cuando se activa el campo *Categorías*, Salesforce realiza automáticamente las acciones siguientes:

- Comprueba las reglas de flujo de trabajo, los desencadenadores, las reglas de validación, los campos personalizados y el código Apex de su organización y se enumera cualquier área que haga referencia al campo *Categoría*. Debe corregir o eliminar manualmente estas referencias antes de que Salesforce le permita activar el campo *Categorías*.
- Mueve automáticamente todos los valores de lista de selección y busca formatos desde el campo antiguo *Categoría* al campo nuevo *Categorías*.
- Garantiza que cada idea se asocia con el valor de lista de selección adecuada en el campo nuevo *Categorías*.
- Hace que el nuevo campo *Categorías* esté disponible en Salesforce y en la API.

Para activar el campo *Categorías*:

1. Desde Configuración, ingrese *Configuración de Ideas* en el cuadro *Búsqueda rápida* y, a continuación, seleccione **Configuración de Ideas**.
2. Haga clic en **Activar** que se encuentra debajo del mensaje *Categorías* situado en la parte superior de la página. Este botón no se muestra si la organización ya tiene el campo *Categorías* activado.

Salesforce comprueba las reglas de flujo de trabajo de su organización, los desencadenadores, las reglas de validación, los campos personalizados y el código Apex de su organización para ver si hay referencias al campo *Categoría* y enumera las áreas donde es necesario eliminar esta referencia.

3. Si necesita eliminar referencias al campo *Categoría*, haga clic en **Cancelar**. Una vez que haya eliminado las referencias, intente activar de nuevo el campo *Categorías*.



Nota: Para las reglas de validación y de flujo de trabajo debe eliminar la regla o corregir la referencia *Categoría* dentro de la regla. No es suficiente desactivar la regla. Si necesita eliminar un campo personalizado que haga referencia al campo *Categoría*, asegúrese de borrar el campo una vez eliminado.

4. Lea la información en la ventana emergente y haga clic en **Activar**. Salesforce puede tardar varios minutos en activar el campo nuevo.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

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

PERMISOS DE USUARIO

Para personalizar las configuraciones de Ideas:

- "Personalizar aplicación"

- Corrija los reportes personalizados que hagan referencia al antiguo campo *Categoría*.

CONSULTE TAMBIÉN

[Personalización de la configuración de Ideas](#)

[Seleccionar valores de lista de selección y valores predeterminados para una zona](#)

[Definir valores de lista de selección para los campos *Categorías* y *Estado*](#)

Activar Temas de Idea

- Desde Configuración, ingrese *Configuración de Temas de Idea* en el cuadro *Búsqueda rápida* y, a continuación, seleccione **Configuración de Temas de Idea**.
- Haga clic en **Modificar**.
- Seleccione **Activar Temas de Idea**.
- Haga clic en **Guardar**.

CONSULTE TAMBIÉN

[Personalización de la configuración de Ideas](#)

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

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

PERMISOS DE USUARIO

Para personalizar las configuraciones de Temas de Idea:

- “Personalizar aplicación”

Comunidades de respuestas de Chatter

Descripción general de la implementación de Respuestas de Chatter

-  **Nota:** Se retirará Respuestas de Chatter en todas las organizaciones de Salesforce a partir del lanzamiento de Winter '18. Para más información, consulte [Retirada de Respuestas de Chatter en Winter '18](#). A partir de Summer '16, Respuestas de Chatter no está disponible para nuevas organizaciones. En su lugar, puede utilizar Preguntas de Chatter, una función de P&R integrada a la perfección en Chatter. Con Preguntas de Chatter, los usuarios pueden formular preguntas y buscar respuestas sin necesidad de dejar Chatter. Las organizaciones existentes continuarán teniendo acceso a Respuestas de Chatter si se ha activado antes del lanzamiento de Summer '16 desde ahora hasta Winter '18.
-  **Nota:** Recomendamos que los administradores y desarrolladores avanzados de Salesforce configuren y mantengan Respuestas de Chatter, como que implica varias funciones de Salesforce.

Respuestas de Chatter es una comunidad de asistencia de autoservicio en la que los usuarios pueden publicar preguntas y recibir respuestas y comentarios de otros usuarios o sus agentes de asistencia. Respuestas de Chatter ofrece a la vez artículos de Caso, Preguntas y Respuestas y Salesforce Knowledge en una experiencia unificada. Antes de que los administradores puedan configurar las Respuestas de Chatter, sus organizaciones deben haber implementado [Categorías de datos](#). Si desea mostrar artículos de Salesforce Knowledge en sus zonas, los administradores deben implementar [Salesforce Knowledge](#).

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Respuestas de Chatter está disponible en: **Enterprise Edition, Developer Edition, Performance Edition y Unlimited Edition**.

A diferencia de otras funciones de Salesforce, las Respuestas de Chatter ocupan varias áreas de configuración. No existe ninguna ubicación en Salesforce donde puede actualizar y configurar todos los ajustes relacionados con las Respuestas de Chatter. Por ejemplo, la configuración de Respuestas de Chatter puede requerirle actualizar la configuración de Portal de clientes desde Configuración ingresando *Configuración de portal de clientes* en el cuadro *Búsqueda rápida*, luego seleccionando **Configuración de portal de clientes**, así como la configuración de Force.com Site ingresando *Sitios* en el cuadro *Búsqueda rápida*, luego seleccionando **Sitios**.

La configuración de Respuestas de Chatter también incluye la personalización y el mantenimiento de:

- Casos
- [Reglas de asignación de casos](#)
- Reglas de flujo de trabajo en casos o preguntas
- Desencadenadores y preguntas de Apex
- Páginas de Visualforce
- [Usuarios del Portal de clientes](#)
- Valores predeterminados de colaboración para toda la organización
- Licencias de función

La personalización de la apariencia de su zona de Respuestas de Chatter para que se adapten a la marca de su compañía incluye la creación y la actualización de las páginas de Visualforce y su adición al sitio de Force.com utilizado para albergar su zona.

CONSULTE TAMBIÉN

[Configuración de Respuestas de Chatter](#)

Configuración de Respuestas de Chatter

 **Nota:** Se retirará Respuestas de Chatter en todas las organizaciones de Salesforce a partir del lanzamiento de Winter '18. Para más información, consulte [Retirada de Respuestas de Chatter en Winter '18](#). A partir de Summer '16, Respuestas de Chatter no está disponible para nuevas organizaciones. En su lugar, puede utilizar Preguntas de Chatter, una función de P&R integrada a la perfección en Chatter. Con Preguntas de Chatter, los usuarios pueden formular preguntas y buscar respuestas sin necesidad de dejar Chatter. Las organizaciones existentes continuarán teniendo acceso a Respuestas de Chatter si se ha activado antes del lanzamiento de Summer '16 desde ahora hasta Winter '18.

 **Nota:** Los siguientes pasos son directrices generales para la configuración de Respuestas de Chatter. Las Respuestas de Chatter integran varias funciones de Salesforce, incluyendo funciones probablemente ya implementadas por los administradores, por lo que cada implementación de Respuestas de Chatter puede ser diferente. Haga contacto con Salesforce para obtener especificaciones acerca de la implementación.

Antes de que los administradores puedan configurar las Respuestas de Chatter, sus organizaciones deben haber implementado [Categorías de datos](#). Si desea mostrar artículos de Salesforce Knowledge en sus zonas, los administradores deben implementar [Salesforce Knowledge](#).

1. [Activar Respuestas de Chatter](#).
2. [Configurar configuración de notificación de email](#).
3. [Implementar un Portal de clientes](#) (si no hay uno ya en su organización).
4. [Configurar el Portal de clientes de su organización para Respuestas de Chatter](#).

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Respuestas de Chatter está disponible en: **Enterprise Edition, Developer Edition, Performance Edition y Unlimited Edition.**

PERMISOS DE USUARIO

Para configurar Respuestas de Chatter:

- "Personalizar aplicación"
Y
"Gestionar usuarios"
Y
"Modificar usuarios de autoservicio"

5. [Configurar usuarios de portal de gran volumen para la inscripción automática.](#)
6. Implementar un sitio de Force.com (si no hay uno ya en su organización y desea utilizar un sitio).
7. [Configurar el sitio de Force.com de su organización para Respuestas de Chatter.](#)
8. [Configurar casos para Respuestas de Chatter.](#)
9. [Configurar la visibilidad de la ficha Preguntas.](#)
10. Opcionalmente, también puede:
 - [Asignar categorías de datos a Respuestas de Chatter](#)
 - [Configurar Salesforce Knowledge para Respuestas de Chatter.](#)
 - [Añadir Respuestas de Chatter a sus portales de clientes o de socios.](#)
11. [Configure una o más zonas.](#)
12. [Solucionar problemas de configuración.](#)



Importante: Después de configurar Respuestas de Chatter, es posible que no funcione correctamente si cambia cualquiera de las configuraciones en las funciones mencionadas anteriormente. Si se detectan algunos problemas de configuración, Salesforce envía notificaciones de email al usuario del **Contacto del sitio**.



Sugerencia:

- Puede añadir campos personalizados a preguntas o respuestas para fines de integración de API. Por ejemplo, añada un campo de texto personalizado a preguntas y utilice la API para rellenar ese campo de texto con el nombre del país desde el cual se ha publicado cada pregunta. Cualquier campo personalizado que cree para preguntas o respuestas no puede aparecer en la interfaz de usuario de Salesforce.
- Puede personalizar campos, formatos de página, botones y vínculos, desencadenadores de Apex y reglas de validación y respuestas para Respuestas de Chatter desde Configuración ingresando "Respuestas de Chatter" en el cuadro **Búsqueda rápida**, luego seleccionando **Respuestas de Chatter** y eligiendo la configuración apropiada.
- Puede cambiar el nombre del **Servicio de atención al cliente** en la interfaz de usuario de sus zonas. Por ejemplo, puede cambiar "Servicio de atención al cliente" por "Servicio de atención de Acme". Solo tiene que modificar la etiqueta del servicio de atención al cliente en el objeto **Pregunta**.
- También puede cambiar el nombre de la ficha Respuestas de Chatter en su portal.

CONSULTE TAMBIÉN

[Descripción general de la implementación de Respuestas de Chatter](#)

[Guía de implementación de Chatter Answers](#)

Activar Respuestas de Chatter.

-  **Nota:** Se retirará Respuestas de Chatter en todas las organizaciones de Salesforce a partir del lanzamiento de Winter '18. Para más información, consulte [Retirada de Respuestas de Chatter en Winter '18](#). A partir de Summer '16, Respuestas de Chatter no está disponible para nuevas organizaciones. En su lugar, puede utilizar Preguntas de Chatter, una función de P&R integrada a la perfección en Chatter. Con Preguntas de Chatter, los usuarios pueden formular preguntas y buscar respuestas sin necesidad de dejar Chatter. Las organizaciones existentes continuarán teniendo acceso a Respuestas de Chatter si se ha activado antes del lanzamiento de Summer '16 desde ahora hasta Winter '18.

Active Respuestas de Chatter para configurar zonas de Respuestas de Chatter.

1. Desde Configuración, ingrese *Configuración de respuestas de Chatter* en el cuadro *Búsqueda rápida* y, a continuación, seleccione **Configuración de Respuestas de Chatter**.
2. Haga clic en **Modificar**.
3. Seleccione **Activar Respuestas de Chatter**.
4. Opcionalmente, seleccione:

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Respuestas de Chatter está disponible en: **Enterprise Edition, Developer Edition, Performance Edition y Unlimited Edition.**

PERMISOS DE USUARIO

Para activar Respuestas de Chatter:

- "Personalizar aplicación"

Opción	Descripción
Mostrar Respuestas de Chatter en Portales	Le permite añadir Respuestas de Chatter como ficha en su Portal de clientes o Portal de socios. Si selecciona esta opción, debe añadir la ficha Respuestas de Chatter a cada portal y asignar la licencia de usuario de Respuestas de Chatter a los usuarios del portal. Si solo desea mostrar Respuestas de Chatter en sus portales, no necesita configurar un sitio de Force.com para albergar Respuestas de Chatter. Sin embargo, un sitio permite a los usuarios invitados acceder a algunos datos de Respuestas de Chatter sin inicio de sesión, mientras que los portales no lo permiten.
Optimice el flujo de preguntas	Permite a los usuarios buscar resultados por artículos o preguntas antes de publicar una pregunta en cualquier de sus zonas de Respuestas de Chatter. Además, añade campos Título y Cuerpo a preguntas para un escaneo y una ingreso de textos más sencilla. Esta configuración se activa automáticamente cuando activa Respuestas de Chatter.
Activar Editor de texto enriquecido	Permite a los miembros de la zona utilizar el editor de texto enriquecido y cargar imágenes al publicar preguntas y respuestas. Esta configuración se activa automáticamente cuando activa Respuestas de Chatter.  Nota: Optimizar el flujo de preguntas debe estar activado para seleccionar esta opción.

Opción	Descripción
Mostrar publicador de Buscar/Preguntar en línea	Integra el publicador en línea Buscar/Preguntar en lugar de utilizar una ventana emergente.  Nota: Optimizar el flujo de preguntas debe estar activado para seleccionar esta opción.
Activar Reputación	Permite a los usuarios ganar puntos y puntuajes que aparecen al pasar el ratón sobre sus imágenes de perfil. La reputación está activada en todas las zonas. Esta configuración se activa automáticamente cuando activa Respuestas de Chatter.
Permitir la publicación de respuestas mediante el email	Permite a los usuarios publicar respuestas respondiendo a notificaciones por email.
Activar inicio de sesión único de Facebook	Permite a los usuarios iniciar sesión en sus zonas de Respuestas de Chatter con sus inicio de sesión de Facebook. Si selecciona esta configuración, sus zonas muestran una opción para iniciar sesión con Facebook junto al inicio de sesión de sus zonas. Cuando un usuario inicia sesión en Respuestas de Chatter con el inicio de sesión de Facebook, se utilizará el nombre, los apellidos y las foto asociada a la cuenta de Facebook en publicaciones de su zona. Cuando active esta opción, debe definir y activar un proveedor de autenticación de Facebook en los controles de seguridad de su organización.
Proveedor de autenticación de Facebook	Le permite seleccionar un proveedor de autenticación de Facebook después de seleccionar Activar inicio de sesión único de Facebook. Debe seleccionar un proveedor de autenticación de Facebook para implementar el inicio de sesión único de Facebook para sus zonas de Respuestas de Chatter. Esta configuración no se tiene en cuenta si ha asociado la zona de Respuestas de Chatter a una Comunidad de Chatter con un proveedor de autenticación de Facebook diferente.
Página de perfil personalizado	Le permite seleccionar una página de Visualforce personalizada para los perfiles de usuario de Respuestas de Chatter en un sitio de comunidad de Chatter público. Debe establecer Visible sin autenticación para la zona para las páginas del perfil de usuario que se van a utilizar. Los siguientes atributos se pasan a la página de Visualforce personalizada que seleccione: • <code>communityId</code>. Este atributo indica a qué zona pertenece el elemento de noticias en tiempo real seleccionado actualmente, como una pregunta o una respuesta. • <code>userId</code>. Este atributo indica el propietario del elemento de noticias en tiempo real seleccionado actualmente, como una pregunta o una respuesta.

Opción	Descripción
	<code>showHeader</code>. Este atributo es un valor booleano que especifica si el encabezado de la ficha de Salesforce está incluido en la página. Si este atributo está establecido como verdadero, aparece el encabezado de la ficha de Salesforce.

5. Haga clic en **Guardar**.

Después de activar Respuestas de Chatter, se añaden varios elementos de forma automática a su organización para su uso con la configuración de zonas:

- Una ficha P&R donde los usuarios internos y los administradores pueden ver y utilizar Respuestas de Chatter. Los administradores pueden cambiar el nombre de esa ficha.
- Configuración de permisos estándar para preguntas en perfiles de usuario para que pueda otorgar a los usuarios permisos para formular preguntas y respuestas.
- Páginas de Visualforce que puede agregar a un sitio de Force.com, una ficha en una comunidad o un Portal de clientel para que los usuarios puedan registrarse, iniciar sesión y ver elementos de noticias en tiempo real en una zona.
- Una clase de Apex denominada `ChatterAnswersRegistration` con un método para la personalización de la creación de cuentas para los usuarios del portal.
- Un desencadenador de Apex para preguntas denominadas `distribución de pregunta para respuestas de Chatter en desencadenador de casos`, para que las preguntas con atributos específicos se distribuyan automáticamente en casos.
- Una actualización de campo de flujo de trabajo denominada `número de respuestas de chatter_de la anterior suscripción_` por lo tanto, cuando se distribuye una pregunta a un caso, se actualiza la `Prioridad` en las preguntas.
- Dos reglas de flujo de trabajo, `preguntas de Chatter sin mejor respuesta en el límite de tiempo wf` y `límite wf anterior de suscripciones para el número de respuesta de Chatter`, que puede personalizar y activar para que las preguntas sin mejores respuestas o preguntas con un número específico de seguidores se distribuyan automáticamente en casos.

CONSULTE TAMBIÉN

[Descripción general de la implementación de Respuestas de Chatter](#)

[Configuración de Respuestas de Chatter](#)

Páginas de Visualforce para Respuestas de Chatter

 **Nota:** Se retirará Respuestas de Chatter en todas las organizaciones de Salesforce a partir del lanzamiento de Winter '18. Para más información, consulte [Retirada de Respuestas de Chatter en Winter '18](#). A partir de Summer '16, Respuestas de Chatter no está disponible para nuevas organizaciones. En su lugar, puede utilizar Preguntas de Chatter, una función de P&R integrada a la perfección en Chatter. Con Preguntas de Chatter, los usuarios pueden formular preguntas y buscar respuestas sin necesidad de dejar Chatter. Las organizaciones existentes continuarán teniendo acceso a Respuestas de Chatter si se ha activado antes del lanzamiento de Summer '16 desde ahora hasta Winter '18.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Respuestas de Chatter está disponible en: **Enterprise Edition, Developer Edition, Performance Edition y Unlimited Edition.**

Una vez que haya activado Respuestas de Chatter, las páginas de Visualforce a continuación se añaden automáticamente a su organización. Puede utilizar estas páginas para establecer y configurar comunidades de Respuestas de Chatter.

Página de Visualforce	Descripción
ChatterAnswersAgentView	El componente de Visualforce que muestra preguntas en páginas de detalles de casos cuando se convierten las preguntas en casos. Este componente es opcional y ofrece una alternativa a la página de detalles del caso.
ChatterAnswersChangePassword	La página donde los usuarios pueden cambiar sus contraseñas en su zona.
ChatterAnswersForgotPassword	La página de inicio de sesión si ha olvidado su contraseña de su zona.
ChatterAnswersForgotPasswordConfirm	La página de inicio de sesión para confirmar que ha olvidado su contraseña de su zona.
ChatterAnswersHelp	La página de ayuda online aparece para los usuarios cuando hacen clic en ¿Necesita ayuda? .
ChatterAnswersLogin	La página de inicio de sesión de su zona.
ChatterAnswersRegistration	La página donde los usuarios pueden registrarse automáticamente en su zona.
Cuando crea una zona, se agrega la siguiente página a su organización: <i>Nombre de la comunidad_principal</i> (Página de inicio)	La página que incluye la pregunta, la respuesta y las noticias de artículos de Salesforce Knowledge para su zona. Esta página se utiliza también para determinar la comunidad desde la cual se envían notificaciones de email a los usuarios. Esta página se crea automáticamente cuando guarda una nueva zona sin seleccionar la página de Visualforce que aloja las noticias en tiempo real de su comunidad. La página creada incluye el Id. de su zona por lo que los temas, las preguntas y respuestas están asociadas a su zona específica y pueden aparecer en ella. La página se denomina después de su zona con un sufijo de “_principal,” por ejemplo, <i>Nombredelazona_principal</i>. La página también incluye un atributo de idioma que coincide con el idioma predeterminado de su organización.

CONSULTE TAMBIÉN

[Activar Respuestas de Chatter.](#)

[Configuración de Respuestas de Chatter](#)

[Personalización de Respuestas de Chatter utilizando páginas de Visualforce](#)

Personalización de Respuestas de Chatter utilizando páginas de Visualforce

Puede crear una página de Visualforce que muestra una zona de Respuestas de Chatter personalizada para sus usuarios.

 **Nota:** Se retirará Respuestas de Chatter en todas las organizaciones de Salesforce a partir del lanzamiento de Winter '18. Para más información, consulte [Retirada de Respuestas de Chatter en Winter '18](#). A partir de Summer '16, Respuestas de Chatter no está disponible para nuevas organizaciones. En su lugar, puede utilizar Preguntas de Chatter, una función de P&R integrada a la perfección en Chatter. Con Preguntas de Chatter, los usuarios pueden formular preguntas y buscar respuestas sin necesidad de dejar Chatter. Las organizaciones existentes continuarán teniendo acceso a Respuestas de Chatter si se ha activado antes del lanzamiento de Summer '16 desde ahora hasta Winter '18.

Utilice una página de Visualforce para agregar widgets personalizados a Respuestas de Chatter como anuncios, que le permiten ampliar su marca o cambiar la experiencia para los usuarios. También puede controlar la disposición de los elementos en la página. Sus clientes pueden acceder a su zona personalizada de Respuestas de Chatter a través de un sitio de Force.com, una ficha en Comunidad o un Portal de clientes al que ha agregado la página de Visualforce. Cuando los usuarios internos acceden a una zona de Respuestas de Chatter que utiliza una página de Visualforce, únicamente ven la zona relacionada con la página; no pueden cambiar entre zonas mientras que sí pueden cuando utilizan la ficha estándar P&R.

 **Nota:** No puede personalizar la ficha P&R de Respuestas de Chatter con una página de Visualforce, pero puede agregar una ficha de Visualforce en su organización y crear una experiencia interna de Respuestas de Chatter con su página personalizada de Visualforce.

Con el fin de mostrar la zona, la página de Visualforce que crea debe incluir el componente `chatteranswers:allfeeds` o una combinación de los siguientes componentes: `chatteranswers:aboutme`, `chatteranswers:guestsignin`, `chatteranswers:feedfilter`, `chatteranswers:feeds`, `chatteranswers:searchask`, `chatteranswers:categoryfilter`.

Ejemplo: Página personalizada de Visualforce utilizando el componente `chatteranswers:allfeeds`

El componente `chatteranswers:allfeeds` proporciona Respuestas de Chatter inmediatas de la página de Visualforce. Una página que utiliza el componente `chatteranswers:allfeeds` incluye los siguientes elementos de Respuestas de Chatter:

- Inicio de sesión de Respuestas de Chatter
- Perfil de Respuestas de Chatter
- Filtros de categorías de datos
- La barra Buscar/Preguntar
- Filtros de noticias en tiempo real
- Noticias en tiempo real de preguntas

Por ejemplo, la siguiente página de Visualforce, que incluye el componente `chatteranswers:allfeeds`, tiene todos los elementos de Respuestas de Chatter en la disposición estándar de una zona sin ningún otro widget personalizado.

```
<apex:page>

    <body>
        <chatteranswers:allfeeds communityId="09aD00000000K7c"/>
    </body>
</apex:page>
```

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Respuestas de Chatter está disponible en: **Enterprise Edition, Developer Edition, Performance Edition y Unlimited Edition.**

Ejemplo: Página de Visualforce personalizada utilizando todos los componentes de la página de Respuestas de Chatter

El uso de los componentes de la página de Respuestas de Chatter le permite seleccionar y elegir qué elementos de su zona de Respuestas de Chatter se muestran a sus clientes. Puede utilizar al menos un componente o puede personalizar su página para utilizarlos todos. Puede incluir los siguientes componentes:

- `chatteranswers:aboutme`
- `chatteranswers:guestsignin`
- `chatteranswers:feedfilter`
- `chatteranswers:feeds`
- `chatteranswers:searchask`
- `chatteranswers:categoryfilter`

El uso de los componentes de página de Respuestas de Chatter en lugar del componente `chatteranswers:allfeeds` le proporciona mayor flexibilidad en la disposición de los elementos en la página. Por ejemplo, la siguiente página de Visualforce incluye todos los elementos estándar de Respuestas de Chatter pero aparecen en un diferente orden en la página de resultados al que tienen cuando utiliza el componente `chatteranswers:allfeeds`. En este ejemplo, el componente Buscar/Preguntar y el filtro de noticias en tiempo real aparecen bajo la noticia en tiempo real en lugar de sobre ella.

```
<apex:page language="en_US" showHeader="false" cache="true">
<body>
  <div class="csMini">
    <div class="threecolumn">
      <div class="leftContent">
        <chatteranswers:guestsignin />
        <chatteranswers:aboutme communityId="09aD00000000cfE"/>
        <chatteranswers:categoryfilter communityId="09aD00000000cfE"/>
      </div>
      <div class="mainContent">
        <div class="lowerMainContent" id="lowerMainContent">
          <div id="rightContent" class="rightContent"></div>
          <div id="centerContent" class="centerContent">
            <chatteranswers:feeds communityId="09aD00000000cfE"/>
            <chatteranswers:searchask communityId="09aD00000000cfE"/>
            <chatteranswers:feedfilter />
          </div>
        </div>
      </div>
    </div>
    <div class="clearingBox"></div>
  </div>
</body>
</apex:page>
```

CONSULTE TAMBIÉN

[Adición de una página personalizada de Visualforce para mostrar Respuestas de Chatter](#)

[Páginas de Visualforce para Respuestas de Chatter](#)

Configuración de Notificaciones de email para usuarios de Respuestas de Chatter .



Nota: Se retirará Respuestas de Chatter en todas las organizaciones de Salesforce a partir del lanzamiento de Winter '18. Para más información, consulte [Retirada de Respuestas de Chatter en Winter '18](#). A partir de Summer '16, Respuestas de Chatter no está disponible para nuevas organizaciones. En su lugar, puede utilizar Preguntas de Chatter, una función de P&R integrada a la perfección en Chatter. Con Preguntas de Chatter, los usuarios pueden formular preguntas y buscar respuestas sin necesidad de dejar Chatter. Las organizaciones existentes continuarán teniendo acceso a Respuestas de Chatter si se ha activado antes del lanzamiento de Summer '16 desde ahora hasta Winter '18.

Determine cuando se envían los emails a los usuarios configurando la configuración de la notificación que se aplica a todas sus zonas. Cada email incluye un vínculo a una zona específica por lo que los usuarios podrán regresar a ella fácilmente.

1. Desde Configuración, ingrese *Configuración de notificación de email* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Configuración de notificación de email**.
2. Haga clic en **Modificar**.
3. Seleccione entre las siguientes configuraciones:

Opción	Descripción
Responde a una pregunta que poseen	Notificar a los clientes cuando otros usuarios responden a sus preguntas.
Responde a una pregunta que siguen	Notificar a los clientes cuando otros usuarios responden a preguntas que están siguiendo.
Selecciona una mejor respuesta en una pregunta que siguen	Notificar a los clientes cuando se selecciona una mejor respuesta a una pregunta que están siguiendo.
Envía una respuesta privada a su pregunta (Servicio de atención al cliente)	Notificar a los clientes cuando el servicio de atención al cliente responde a sus preguntas de forma privada.

4. Haga clic en **Guardar**.

CONSULTE TAMBIÉN

[Descripción general de la implementación de Respuestas de Chatter](#)

[Configuración de Respuestas de Chatter](#)

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Respuestas de Chatter está disponible en: **Enterprise Edition, Developer Edition, Performance Edition y Unlimited Edition**.

PERMISOS DE USUARIO

Para configurar las notificaciones de email para sus usuarios de Respuestas de Chatter:

- "Personalizar aplicación"

Configuración del Portal de clientes para Respuestas de Chatter.

 **Nota:** Se retirará Respuestas de Chatter en todas las organizaciones de Salesforce a partir del lanzamiento de Winter '18. Para más información, consulte [Retirada de Respuestas de Chatter en Winter '18](#). A partir de Summer '16, Respuestas de Chatter no está disponible para nuevas organizaciones. En su lugar, puede utilizar Preguntas de Chatter, una función de P&R integrada a la perfección en Chatter. Con Preguntas de Chatter, los usuarios pueden formular preguntas y buscar respuestas sin necesidad de dejar Chatter. Las organizaciones existentes continuarán teniendo acceso a Respuestas de Chatter si se ha activado antes del lanzamiento de Summer '16 desde ahora hasta Winter '18.

 **Nota:** Incluso si no piensa utilizar un Portal de clientes, deberá configurar uno para Respuestas de Chatter para autenticar usuarios que inician sesión en su zona de Respuestas de Chatter.

1. Desde Configuración, ingrese *Configuración de portal de clientes* en el cuadro *Búsqueda rápida* y, a continuación, seleccione **Configuración de portal de clientes**.
2. Haga clic en **Modificar** junto al Portal de clientes que desea configurar en Respuestas de Chatter.
3. Haga clic en *Con inicio de sesión* para permitir a los clientes iniciar sesión en las Respuestas de Chatter.
4. En *Dirección de email del remitente*, escriba la dirección desde la cual se envían todas las comunicaciones por email de su zona de Respuestas de Chatter. Por ejemplo, support@acme.com.
5. En *Nombre del remitente del email*, escriba el nombre asociado a la Dirección de email del remitente. Por ejemplo, Acme Customer Support.
6. Haga clic en *Inscripción automática activada* para permitir a los usuarios registrarse para acceder a Respuestas de Chatter.
7. En *Nueva licencia de usuario predeterminada*, seleccione la licencia de usuario de portal que se asigna automáticamente a los clientes que se registran de forma automática. Le recomendamos que seleccione la licencia de Portal de clientes de gran volumen.
8. En *Nuevo perfil de usuario predeterminado*, seleccione el perfil que se asigna automáticamente a los clientes que se registran de forma automática. Le recomendamos que [seleccione el perfil que ha duplicado y personalizado para el registro automático](#).
9. Haga clic en **Guardar**.
10. Asigne el perfil que ha seleccionado como el *Nuevo perfil de usuario predeterminado* a su Portal de clientes por lo que los usuarios pueden iniciar sesión en su zona:
 - a. Desde Configuración, ingrese *Configuración de portal de clientes* en el cuadro *Búsqueda rápida* y, a continuación, seleccione **Configuración de portal de clientes**.
 - b. Seleccione su nombre de portal.
 - c. En la sección *Perfiles asignados*, haga clic en **Modificar perfiles**.
 - d. Haga clic en *Activo* junto al perfil que ha seleccionado como el *Nuevo perfil de usuario predeterminado*.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Respuestas de Chatter está disponible en: **Enterprise Edition, Developer Edition, Performance Edition y Unlimited Edition.**

PERMISOS DE USUARIO

Para configurar y actualizar el Portal de clientes:

- "Personalizar aplicación"

- e. Haga clic en **Guardar**.

CONSULTE TAMBIÉN

[Descripción general de la implementación de Respuestas de Chatter](#)

[Configuración de Respuestas de Chatter](#)

[Activar el inicio de sesión y las configuraciones del portal de clientes](#)

Configuración de Usuarios del portal para registro automático en Respuestas de Chatter

 **Nota:** Se retirará Respuestas de Chatter en todas las organizaciones de Salesforce a partir del lanzamiento de Winter '18. Para más información, consulte [Retirada de Respuestas de Chatter en Winter '18](#). A partir de Summer '16, Respuestas de Chatter no está disponible para nuevas organizaciones. En su lugar, puede utilizar Preguntas de Chatter, una función de P&R integrada a la perfección en Chatter. Con Preguntas de Chatter, los usuarios pueden formular preguntas y buscar respuestas sin necesidad de dejar Chatter. Las organizaciones existentes continuarán teniendo acceso a Respuestas de Chatter si se ha activado antes del lanzamiento de Summer '16 desde ahora hasta Winter '18.

Configure usuarios del Portal de clientes para la inscripción automática en su comunidad de Respuestas de Chatter.

1. Duplique el perfil del Portal de clientes de gran volumen para poder personalizarlo:
 - a. En Configuración, ingrese *Perfiles* en el cuadro *Búsqueda rápida* y, a continuación, seleccione **Perfiles**.
 - b. Haga clic en **Duplicar** junto al Portal de clientes de gran volumen.
 - c. Ingrese un nombre para el perfil nuevo.
 - d. Haga clic en **Guardar**.
2. Personalice el perfil duplicado para incluir permisos en los objetos estándar de su comunidad:
 - a. En Configuración, ingrese *Perfiles* en el cuadro *Búsqueda rápida* y, a continuación, seleccione **Perfiles**.
 - b. Haga clic en el nombre del perfil duplicado.
 - c. Haga clic en **Modificar**.
 - d. En Permisos de objeto estándar, haga clic en los siguientes permisos para estos objetos:

Objeto	Permisos
Casos	Leer, Crear
Contactos	Leer
Preguntas	Leer, Crear
Cuenta	Leer

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Respuestas de Chatter está disponible en: **Enterprise Edition, Developer Edition, Performance Edition y Unlimited Edition.**

PERMISOS DE USUARIO

Para configurar y actualizar el Portal de clientes:

- "Personalizar aplicación"

Para gestionar usuarios del Portal de clientes:

- "Modificar usuarios de autoservicio"

- e. Haga clic en **Guardar**.

CONSULTE TAMBIÉN

[Configuración de Respuestas de Chatter](#)

[Configuración del Portal de clientes para Respuestas de Chatter.](#)

[Descripción general de los usuarios de Respuestas de Chatter Answers](#)

Configuración de un Sitio de Force.com para Respuestas de Chatter

 **Nota:** Se retirará Respuestas de Chatter en todas las organizaciones de Salesforce a partir del lanzamiento de Winter '18. Para más información, consulte [Retirada de Respuestas de Chatter en Winter '18](#). A partir de Summer '16, Respuestas de Chatter no está disponible para nuevas organizaciones. En su lugar, puede utilizar Preguntas de Chatter, una función de P&R integrada a la perfección en Chatter. Con Preguntas de Chatter, los usuarios pueden formular preguntas y buscar respuestas sin necesidad de dejar Chatter. Las organizaciones existentes continuarán teniendo acceso a Respuestas de Chatter si se ha activado antes del lanzamiento de Summer '16 desde ahora hasta Winter '18.

 **Nota:** Se recomienda la configuración de un sitio Force.com para comunidades de autoservicio.

Configure un sitio de Force.com para Respuestas de Chatter para albergar un dominio y mostrar públicamente algunos de sus datos de Salesforce, como preguntas, respuestas y artículos de Salesforce Knowledge.

1. En Configuración, ingrese *Sitios* en el cuadro *Búsqueda rápida* y, a continuación, seleccione **Sitios**.
2. Haga clic en **Modificar** junto al nombre del sitio que desea configurar en Respuestas de Chatter.
3. Seleccione **Activo** para activar el sitio.
Puede activar el sitio después de finalizar la [configuración de Respuestas de Chatter](#).
4. En la *Página de inicio del sitio activo*, seleccione una página de Visualforce como la página de inicio para su sitio.
5. Haga clic en **Guardar**.
6. Haga clic en **Modificar** en la lista relacionada de páginas de Visualforce del sitio.
 - a. Utilice los botones **Añadir** y **Eliminar** para activar las siguientes páginas de Visualforce en su sitio:
 - ChatterAnswersAgentView
 - ChatterAnswersChangePassword
 - ChatterAnswersForgotPassword
 - ChatterAnswersForgotPasswordConfirm
 - ChatterAnswersHelp
 - ChatterAnswersLogin
 - ChatterAnswersRegistration
 - b. Haga clic en **Guardar**.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Respuestas de Chatter está disponible en: **Enterprise Edition, Developer Edition, Performance Edition y Unlimited Edition**.

PERMISOS DE USUARIO

Para crear y modificar sitios de Force.com:

- "Personalizar aplicación"

7. Haga clic en **Configuración de acceso público** para permitir a los usuarios invitados (no autenticados, no usuarios del Portal de clientes) acceder a casos, preguntas y artículos de Salesforce Knowledge.
 - a. Haga clic en **Modificar** en el perfil de los usuarios de Respuestas de Chatter.
 - b. En Permisos de objeto estándar, haga clic en **Leer** en Casos y Preguntas.
 - c. De forma opcional, si desea que aparezcan los artículos en Respuestas de Chatter, haga clic en **Leer** en tipos de artículos de Permisos de tipo de artículos.
 - d. Haga clic en **Guardar**.
8. Haga clic en **Modificar** junto a un grupo de categorías en la lista relacionada Configuración de visibilidad de grupos de categorías para permitir a los usuarios acceder a las categorías por lo que podrán explorar preguntas, respuestas y artículos de Salesforce Knowledge.
 - a. Junto a Visibilidad, haga clic en Todas las categorías.
 - b. Haga clic en **Guardar**.
9. Vuelva al sitio y seleccione su nombre desde Configuración ingresando *Sitios* en el cuadro Búsqueda rápida, luego seleccionando **Sitios**.
10. Haga clic en **Configuración de inicio de sesión** para activar la autenticación de usuarios para el sitio.
 - a. Haga clic en **Modificar**.
 - b. En *Habilitar inicio de sesión para*, seleccione el Portal de clientes que ha creado para Respuestas de Chatter.
 - c. Haga clic en **Guardar**.

Una vez que haya configurado su sitio de Force.com para Respuestas de Chatter, puede sustituir las páginas predeterminadas de Visualforce que componen su comunidad por unas personalizadas. Las páginas de Visualforce se establecen automáticamente en la URL de su sitio, por lo que los usuarios del portal podrán navegar hasta ellas.



Nota: Para hacer que las direcciones URL de las páginas de su sitio sean cortas y fáciles de recordar, puede utilizar la función de reescritura de direcciones URL de Respuestas de Chatter. Las páginas siguientes utilizan la función de reescritura de direcciones URL:

- ChatterAnswersHelp
- ChatterAnswersLogin
- ChatterAnswersRegistration
- ChatterAnswersForgotPassword

Respuesta de Chatter es compatible también con las funciones de reescritura de direcciones URL personalizadas para sitios.

1. Desde Configuración, ingrese *Configuración de sitios* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Configuración de sitios**.
2. Haga clic en **Modificar** junto a un sitio.
3. Seleccione las páginas para sustituir. Si sustituye la *Página Cambiar contraseña*, la *Página Cambiar contraseña* de su sitio también cambia.
4. Haga clic en **Guardar**.

 **Nota:** Los usuarios de Internet Explorer 8 reciben un aviso de seguridad si realiza la personalización con URL que no incluyen https://.

CONSULTE TAMBIÉN

[Descripción general de la implementación de Respuestas de Chatter](#)

[Configuración de Respuestas de Chatter](#)

[Páginas de Visualforce para Respuestas de Chatter](#)

Configuración de Casos para Respuestas de Chatter.

 **Nota:** Se retirará Respuestas de Chatter en todas las organizaciones de Salesforce a partir del lanzamiento de Winter '18. Para más información, consulte [Retirada de Respuestas de Chatter en Winter '18](#). A partir de Summer '16, Respuestas de Chatter no está disponible para nuevas organizaciones. En su lugar, puede utilizar Preguntas de Chatter, una función de P&R integrada a la perfección en Chatter. Con Preguntas de Chatter, los usuarios pueden formular preguntas y buscar respuestas sin necesidad de dejar Chatter. Las organizaciones existentes continuarán teniendo acceso a Respuestas de Chatter si se ha activado antes del lanzamiento de Summer '16 desde ahora hasta Winter '18.

Configurar funciones de caso para Respuestas de Chatter para que esos casos se creen, distribuyan y accedan por los usuarios adecuados de sus zonas de Respuestas de Chatter.

1. Defina la configuración predeterminada de colaboración de toda su organización como `Privada en Cuenta`, `Controlada por principal en Contacto` y `Privada en Caso` para evitar que los usuarios accedan a la información de otros.
2. Configure la seguridad a nivel de campo en `Pregunta` en casos como `Visible` para perfiles asignados a su Portal de clientes para que los usuarios puedan acceder a sus preguntas privadas.
3. Actualice `Origen` en casos con el valor en el desencadenador de consulta para que los agentes del servicio de asistencia puedan ver los casos originados en Respuestas de Chatter.
4. Cree una regla de asignación de casos donde `Origen del caso` es igual al valor de Respuestas de Chatter para que los casos creados desde preguntas privadas se asignen a los agentes del servicio de asistencia.
5. [Otorgar a los usuarios de portal de gran volumen el acceso a casos](#) por lo que pueden acceder a sus preguntas privadas en Respuestas de Chatter.

CONSULTE TAMBIÉN

[Configuración de Respuestas de Chatter](#)

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Respuestas de Chatter está disponible en: **Enterprise Edition, Developer Edition, Performance Edition y Unlimited Edition.**

PERMISOS DE USUARIO

Para establecer los valores predeterminados de colaboración de toda la organización:

- "Gestionar colaboración"

Para configurar la seguridad a nivel de campo:

- "Gestionar perfiles y conjuntos de permisos"

Y

"Personalizar aplicación"

Para personalizar campos:

Para crear reglas de asignación:

Para conceder acceso a usuarios de portal de gran volumen a los casos:

- "Personalizar aplicación"

Configuración de la visibilidad de la ficha P&R

 **Nota:** Se retirará Respuestas de Chatter en todas las organizaciones de Salesforce a partir del lanzamiento de Winter '18. Para más información, consulte [Retirada de Respuestas de Chatter en Winter '18](#). A partir de Summer '16, Respuestas de Chatter no está disponible para nuevas organizaciones. En su lugar, puede utilizar Preguntas de Chatter, una función de P&R integrada a la perfección en Chatter. Con Preguntas de Chatter, los usuarios pueden formular preguntas y buscar respuestas sin necesidad de dejar Chatter. Las organizaciones existentes continuarán teniendo acceso a Respuestas de Chatter si se ha activado antes del lanzamiento de Summer '16 desde ahora hasta Winter '18.

Establezca la visibilidad de la ficha P&R como `Valor predeterminado activado` de modo que los agentes de asistencia puedan ver, buscar, filtrar y moderar preguntas publicadas en su zona de Respuestas de Chatter.

1. En Configuración, ingrese *Perfiles* en el cuadro *Búsqueda rápida* y, a continuación, seleccione **Perfiles**.
2. Seleccione un perfil de agente de asistencia.
3. Dependiendo de la interfaz de usuario que utilice, realice una de las siguientes acciones:
 - Interfaz de usuario de perfil mejorado: en el cuadro **Configuración de búsqueda...**, ingrese el nombre de la ficha que desee, selecciónela en la lista y haga clic en **Modificar**.
 - Interfaz de usuario de perfil original: haga clic en **Modificar** y desplácese a la sección de la ficha Configuración.
4. Especifique la visibilidad de la ficha P&R como `Valor predeterminado activado`.
5. (Interfaz de usuario de perfil únicamente) Para restablecer personalizaciones de fichas de usuarios a la configuración de visibilidad de fichas que especifique, seleccione **Sobrescribir la personalización de la ficha personal del usuario**.
6. Haga clic en **Guardar**.

CONSULTE TAMBIÉN

[Configuración de Respuestas de Chatter](#)

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Respuestas de Chatter está disponible en: **Enterprise Edition, Developer Edition, Performance Edition y Unlimited Edition**.

PERMISOS DE USUARIO

Para configurar la visibilidad de la ficha P&R:

- "Gestionar perfiles y conjuntos de permisos"

Asignación de categorías de datos a Respuestas de Chatter

 **Nota:** Se retirará Respuestas de Chatter en todas las organizaciones de Salesforce a partir del lanzamiento de Winter '18. Para más información, consulte [Retirada de Respuestas de Chatter en Winter '18](#). A partir de Summer '16, Respuestas de Chatter no está disponible para nuevas organizaciones. En su lugar, puede utilizar Preguntas de Chatter, una función de P&R integrada a la perfección en Chatter. Con Preguntas de Chatter, los usuarios pueden formular preguntas y buscar respuestas sin necesidad de dejar Chatter. Las organizaciones existentes continuarán teniendo acceso a Respuestas de Chatter si se ha activado antes del lanzamiento de Summer '16 desde ahora hasta Winter '18.

Asignen un grupo de categorías de datos a Respuestas de Chatter por lo que estarán disponibles para todas sus zonas de Respuestas de Chatter. Configure cada zona con una categoría de datos de nivel superior (tema) donde los clientes y los agentes de asistencia pueden clasificar y filtrar preguntas y artículos de conocimiento.

1. Desde Configuración, ingrese *Asignaciones de categorías de datos* en el cuadro *Búsqueda rápida* y, a continuación, seleccione **Asignaciones de categorías de datos** en Respuestas de Chatter.
2. Haga clic en **Modificar**.
3. Seleccione un grupo de categorías.
4. Haga clic en **Guardar**.

 **Nota:** Cada zona en Respuestas de Chatter pueden asociarse con una categoría de nivel superior. Para que una zona sea visible para un cliente, el perfil de usuario del cliente debe tener visibilidad en esa categoría de datos de nivel superior de la zona. Además, si un cliente tiene visibilidad de las categorías de datos secundarios pero no de la categoría de datos de nivel superior asociada con una zona, la zona no será visible para ellos.

CONSULTE TAMBIÉN

[Configuración de Respuestas de Chatter](#)
[Categorías de datos en salesforce.com](#)

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Respuestas de Chatter está disponible en: **Enterprise Edition, Developer Edition, Performance Edition y Unlimited Edition.**

PERMISOS DE USUARIO

Para asignar categorías de datos a Respuestas de Chatter:

- "Personalizar aplicación"

Configurar Salesforce Knowledge para Respuestas de Chatter

 **Nota:** Se retirará Respuestas de Chatter en todas las organizaciones de Salesforce a partir del lanzamiento de Winter '18. Para más información, consulte [Retirada de Respuestas de Chatter en Winter '18](#). A partir de Summer '16, Respuestas de Chatter no está disponible para nuevas organizaciones. En su lugar, puede utilizar Preguntas de Chatter, una función de P&R integrada a la perfección en Chatter. Con Preguntas de Chatter, los usuarios pueden formular preguntas y buscar respuestas sin necesidad de dejar Chatter. Las organizaciones existentes continuarán teniendo acceso a Respuestas de Chatter si se ha activado antes del lanzamiento de Summer '16 desde ahora hasta Winter '18.

Para mostrar artículos de Salesforce Knowledge en sus zonas de Respuestas de Chatter, debe hacer lo siguiente:

1. [Implementar Categorías de datos](#) (si no lo ha hecho todavía).
2. [Implementar Salesforce Knowledge](#) (si no lo ha hecho todavía).
3. Configurar ambos para Respuestas de Chatter.

Configure cada zona con una categoría de datos de nivel superior (tema) donde los clientes y los agentes de asistencia pueden clasificar y filtrar preguntas y artículos de conocimiento.

1. Si utiliza la visibilidad de categoría de datos basada en funciones, [establezca la visibilidad de categoría de datos predeterminada en Todas las categorías](#) para que los clientes que no están incluidos en la jerarquía de funciones de su organización, como los usuarios de portal de gran volumen, puedan acceder a categorías que incluyen preguntas y artículos de Salesforce Knowledge.

También puede utilizar conjuntos de permisos o perfiles para [establecer la visibilidad de categoría de datos](#).

2. [Cree un grupo de categorías para toda su comunidad](#) por lo que tendrá menos probabilidades de alcanzar el límite de tres categorías de datos activas. Luego añada una categoría secundaria para cada comunidad y añada categorías secundarias a esas categorías para proporcionar temas.
3. [Active el grupo de categorías que desea poner a disposición de Respuestas de Chatter](#) para que esos usuarios puedan acceder a él.
4. [Otorgue permisos de "Lectura" a tipos de artículo específicos](#) en los perfiles de usuarios de Respuestas de Chatter para que puedan acceder a artículos desde sus zonas.
5. [También puede permitir que los agentes de asistencia promocionen respuestas a borradores de artículos en la base de conocimientos](#) de modo que su equipo de asistencia pueda capturar información útil rápidamente.

CONSULTE TAMBIÉN

[Descripción general de la implementación de Respuestas de Chatter](#)

[Configuración de Respuestas de Chatter](#)

[Visibilidad de categoría de datos](#)

[Crear y modificar grupos de categorías](#)

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Respuestas de Chatter está disponible en: **Enterprise Edition, Developer Edition, Performance Edition y Unlimited Edition.**

PERMISOS DE USUARIO

Para crear o modificar usuarios:

- "Gestionar usuarios internos"

Para crear tipos y acciones de artículos:

- "Personalizar aplicación"

Y

"Gestionar Salesforce Knowledge"

Para gestionar sinónimos:

- "Gestionar sinónimos"

Para crear categorías de datos:

- "Gestionar categorías de datos"

Adición de Respuestas de Chatter a un portal

 **Nota:** Se retirará Respuestas de Chatter en todas las organizaciones de Salesforce a partir del lanzamiento de Winter '18. Para más información, consulte [Retirada de Respuestas de Chatter en Winter '18](#). A partir de Summer '16, Respuestas de Chatter no está disponible para nuevas organizaciones. En su lugar, puede utilizar Preguntas de Chatter, una función de P&R integrada a la perfección en Chatter. Con Preguntas de Chatter, los usuarios pueden formular preguntas y buscar respuestas sin necesidad de dejar Chatter. Las organizaciones existentes continuarán teniendo acceso a Respuestas de Chatter si se ha activado antes del lanzamiento de Summer '16 desde ahora hasta Winter '18.

Puede agregar Respuestas de Chatter a un Portal de clientes o portal de socios existentes para que los usuarios del portal puedan acceder a zonas de Respuestas de Chatter desde uno de sus canales establecidos. Después de que los usuarios inicien sesión en uno de sus portales, podrán acceder a las Respuestas de Chatter desde una ficha y seleccionar qué zona visualizar desde una lista desplegable. Si solo desea mostrar Respuestas de Chatter en sus portales, no necesita configurar un sitio de Force.com para albergar Respuestas de Chatter. Sin embargo, un sitio permite a los usuarios invitados acceder a algunos datos de Respuestas de Chatter sin inicio de sesión, mientras que los portales no lo permiten.

Cuando Respuestas de Chatter aparece en un portal, sucede lo siguiente:

- Respuestas de Chatter aparece como una ficha, a la que puede cambiar el nombre.
- Una lista desplegable permite que los usuarios del portal cambien entre sus zonas de Respuestas de Chatter.
- El vínculo **Mi configuración** para usuarios se sustituye por **Activar emails** y **Desactivar emails**.
- **Iniciar sesión** e **Inscripción** se han eliminado porque los usuarios del portal únicamente pueden ver Respuestas de Chatter después de haber iniciado sesión en su portal.
- No puede personalizar el aspecto de Respuestas de Chatter.
- El vínculo **¿Necesita ayuda?** se ha eliminado.
- Si muestra Respuestas de Chatter con una página de Visualforce en un portal, la opción de usuarios para cambiar zonas en un portal no está disponible.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Respuestas de Chatter está disponible en: **Enterprise Edition, Developer Edition, Performance Edition y Unlimited Edition.**

CONSULTE TAMBIÉN

[Configuración de Respuestas de Chatter](#)

[Configuración de su portal de clientes.](#)

Agregar Respuestas de Chatter a un Portal de clientes

 **Nota:** Se retirará Respuestas de Chatter en todas las organizaciones de Salesforce a partir del lanzamiento de Winter '18. Para más información, consulte [Retirada de Respuestas de Chatter en Winter '18](#). A partir de Summer '16, Respuestas de Chatter no está disponible para nuevas organizaciones. En su lugar, puede utilizar Preguntas de Chatter, una función de P&R integrada a la perfección en Chatter. Con Preguntas de Chatter, los usuarios pueden formular preguntas y buscar respuestas sin necesidad de dejar Chatter. Las organizaciones existentes continuarán teniendo acceso a Respuestas de Chatter si se ha activado antes del lanzamiento de Summer '16 desde ahora hasta Winter '18.

Puede agregar Respuestas de Chatter a un Portal de clientes existente para que los usuarios del portal puedan acceder a las zonas de Respuestas de Chatter desde uno de sus canales de asistencia establecidos.

1. Active Respuestas de Chatter para portales:

- a. Desde Configuración, ingrese *Configuración de respuestas de Chatter* en el cuadro *Búsqueda rápida* y, a continuación, seleccione **Configuración de Respuestas de Chatter**.
- b. Haga clic en **Modificar**.
- c. Seleccione *Mostrar Respuestas de Chatter en Portales*.
- d. Haga clic en **Guardar**.

2. Modifique perfiles de usuarios del Portal de clientes para admitir Respuestas de Chatter.

Uso de la interfaz de usuario de perfil mejorado, siga estos pasos:

- a. En Configuración, ingrese *Perfiles* en el cuadro *Búsqueda rápida* y, a continuación, seleccione **Perfiles**.
- b. Haga clic en **Modificar** junto a un perfil de usuario de portal.
- c. En la sección Aplicaciones de la página, seleccione **Configuración de objeto**.
- d. En la página Configuración de objeto, seleccione **P&R**.
- e. En la configuración de fichas, seleccione *Valor predeterminado activo*.
- f. Haga clic en *Guardar* para regresar a la página Configuración de objetos.
- g. Seleccione **Preguntas y respuestas** y, en la sección Permisos de objetos, seleccione *Leer y Crear*.
- h. Haga clic en **Guardar (Save)**.

Uso de la interfaz de perfil original, siga estos pasos:

- a. En Configuración, ingrese *Perfiles* en el cuadro *Búsqueda rápida* y, a continuación, seleccione **Perfiles**.
- b. Haga clic en **Modificar** junto a un perfil de usuario de portal.
- c. En Configuración de fichas, seleccione *Valor predeterminado activo* para **P&R**.
- d. En Permisos de objeto estándar, seleccione *Leer y Crear* en Preguntas.
- e. Haga clic en **Guardar**.

3. Agregue la licencia de función de usuario de Respuestas de Chatter a usuarios del Portal de clientes:

- a. En Configuración, ingrese *Usuarios* en el cuadro *Búsqueda rápida* y, a continuación, seleccione **Usuarios**.
- b. Haga clic en **Modificar** junto a un usuario de portal.
- c. En el área Información general, seleccione *Usuario de Respuestas de Chatter*.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Respuestas de Chatter está disponible en: **Enterprise Edition, Developer Edition, Performance Edition y Unlimited Edition.**

PERMISOS DE USUARIO

Para agregar Respuestas de Chatter a un Portal de clientes:

- "Personalizar aplicación"

- d. Haga clic en **Guardar**.
4. Agregue Respuestas de Chatter como ficha a su Portal de clientes:
 - a. Desde Configuración, ingrese *Configuración de portal de clientes* en el cuadro *Búsqueda rápida* y, a continuación, seleccione **Configuración de Portal de clientes**.
 - b. Haga clic en el nombre de un portal de clientes.
 - c. Haga clic en **Personalizar fichas del portal**.
 - d. Seleccione P&R y haga clic en la flecha **Agregar** para mover la ficha al cuadro *Fichas seleccionadas*.
 - e. Haga clic en **Guardar**.
5. También puede cambiar el nombre de la ficha P&R para su Portal de clientes:
 - a. En Configuración, ingrese *Cambiar nombre de fichas y etiquetas* en el cuadro *Búsqueda rápida* y, a continuación, seleccione **Cambiar nombre de fichas y etiquetas**.
 - b. Haga clic en **Modificar** junto a Preguntas.
 - c. Haga clic en **Siguiente**.
 - d. En Otras etiquetas, cambie el nombre de P&R. Únicamente puede cambiarle el nombre como *Singular* y no como *Plural*.
 - e. Haga clic en **Guardar**.

CONSULTE TAMBIÉN

[Adición de Respuestas de Chatter a un portal](#)

Adición de Respuestas de Chatter a un Portal de socios

 **Nota:** Se retirará Respuestas de Chatter en todas las organizaciones de Salesforce a partir del lanzamiento de Winter '18. Para más información, consulte [Retirada de Respuestas de Chatter en Winter '18](#). A partir de Summer '16, Respuestas de Chatter no está disponible para nuevas organizaciones. En su lugar, puede utilizar Preguntas de Chatter, una función de P&R integrada a la perfección en Chatter. Con Preguntas de Chatter, los usuarios pueden formular preguntas y buscar respuestas sin necesidad de dejar Chatter. Las organizaciones existentes continuarán teniendo acceso a Respuestas de Chatter si se ha activado antes del lanzamiento de Summer '16 desde ahora hasta Winter '18.

Puede agregar Respuestas de Chatter a un Portal de socios existente para que los usuarios del portal puedan acceder a las zonas de Respuestas de Chatter desde uno de sus canales de socios establecidos.

1. Active Respuestas de Chatter para portales:
 - a. Desde Configuración, ingrese *Configuración de respuestas de Chatter* en el cuadro *Búsqueda rápida* y, a continuación, seleccione **Configuración de Respuestas de Chatter**.
 - b. Haga clic en **Modificar**.
 - c. Seleccione *Mostrar Respuestas de Chatter en Portales*.
 - d. Haga clic en **Guardar**.
2. Modifique perfiles de usuarios del Portal de socios para admitir Respuestas de Chatter:

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Respuestas de Chatter está disponible en: **Enterprise Edition, Developer Edition, Performance Edition y Unlimited Edition.**

PERMISOS DE USUARIO

Para agregar Respuestas de Chatter a un portal de socios:

- "Personalizar aplicación"

- a. En Configuración, ingrese *Perfiles* en el cuadro *Búsqueda rápida* y, a continuación, seleccione **Perfiles**.
 - b. Haga clic en **Modificar** junto a un perfil de usuario de portal.
 - c. En la sección Aplicaciones de la página, seleccione **Configuración de objeto**.
 - d. En la página Configuración de objeto, seleccione **P&R**.
 - e. En la configuración de fichas, seleccione *Valor predeterminado activo*.
 - f. Haga clic en *Guardar* para regresar a la página Configuración de objetos.
 - g. Seleccione **Preguntas y respuestas** y, en la sección Permisos de objetos, seleccione *Leer y Crear*.
 - h. Haga clic en **Guardar**.
3. Agregue la licencia de función de usuario de Respuestas de Chatter a usuarios del Portal de socios:
 - a. En Configuración, ingrese *Usuarios* en el cuadro *Búsqueda rápida* y, a continuación, seleccione **Usuarios**.
 - b. Haga clic en **Modificar** junto a un usuario de portal.
 - c. En el área Información general, seleccione *Usuario de Respuestas de Chatter*.
 - d. Haga clic en **Guardar**.
4. Agregue Respuestas de Chatter como ficha a su Portal de socios:
 - a. Desde Configuración, ingrese *Socios* en el cuadro *Búsqueda rápida* y, a continuación, seleccione **Configuración**.
 - b. Haga clic en el nombre de un portal de socios.
 - c. Haga clic en **Personalizar fichas del portal**.
 - d. Seleccione Respuestas de Chatter y haga clic en la flecha **Agregar** para mover la ficha Respuestas de Chatter al cuadro Fichas seleccionadas.
 - e. Haga clic en **Guardar**.
5. También puede cambiar el nombre de la ficha Respuestas de Chatter para su Portal de socios:
 - a. En Configuración, ingrese *Cambiar nombre de fichas y etiquetas* en el cuadro *Búsqueda rápida* y, a continuación, seleccione **Cambiar nombre de fichas y etiquetas**.
 - b. Haga clic en **Modificar** junto a Preguntas.
 - c. Haga clic en **Siguiente**.
 - d. En Otras etiquetas, cambie el nombre de P&R. Únicamente puede cambiarle el nombre como *Singular* y no como *Plural*.
 - e. Haga clic en **Guardar**.

CONSULTE TAMBIÉN

[Adición de Respuestas de Chatter a un portal](#)

Adición de una página personalizada de Visualforce para mostrar Respuestas de Chatter

Utilice una página de Visualforce para proporcionar una experiencia de Respuestas de Chatter personalizada para sus usuarios.



Nota: Se retirará Respuestas de Chatter en todas las organizaciones de Salesforce a partir del lanzamiento de Winter '18. Para más información, consulte [Retirada de Respuestas de Chatter en Winter '18](#). A partir de Summer '16, Respuestas de Chatter no está disponible para nuevas organizaciones. En su lugar, puede utilizar Preguntas de Chatter, una función de P&R integrada a la perfección en Chatter. Con Preguntas de Chatter, los usuarios pueden formular preguntas y buscar respuestas sin necesidad de dejar Chatter. Las organizaciones existentes continuarán teniendo acceso a Respuestas de Chatter si se ha activado antes del lanzamiento de Summer '16 desde ahora hasta Winter '18.

Debe contar con una página de Visualforce creada que incluya el componente `chatteranswers:allfeeds` o una combinación de los siguientes componentes: `chatteranswers:aboutme`, `chatteranswers:guestsignin`, `chatteranswers:feedfilter`, `chatteranswers:feeds`, `chatteranswers:searchask`, `chatteranswers:categoryfilter`.

Para agregar una página personalizada de Visualforce para la visualización de Respuestas de Chatter:

1. En Configuración, ingrese *Fichas* en el cuadro *Búsqueda rápida* y, a continuación, seleccione **Fichas** para mostrar una lista de las fichas de Visualforce de su organización.
2. En la sección Visualforce, haga clic en *Nuevo* para crear una nueva ficha de Visualforce.
3. Seleccione la página de Visualforce y que desee utilizar y agregue detalles a otros campos de la página.
4. Haga clic en *Siguiente*.
5. Seleccione qué perfiles de usuario puede ver en la ficha.
6. Seleccione las aplicaciones personalizadas desde las cuales estará disponible la ficha.
7. Haga clic en *Guardar* (Save).

Para agregar la ficha de Visualforce como una ficha de Comunidad, asegúrese de que la página está disponible en las fichas de la comunidad.

Para agregar la ficha de Visualforce a un Portal de cliente, asegúrese de que la ficha de Visualforce está configurada para aparecer en el portal.

No necesita agregar la ficha de Visualforce a un sitio de Force.com. Solo asegúrese de haber creado la página de Visualforce con los componentes de Respuestas de Chatter antes de configurar el sitio.

CONSULTE TAMBIÉN

[Personalización de Respuestas de Chatter utilizando páginas de Visualforce](#)

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Respuestas de Chatter está disponible en: **Enterprise Edition, Developer Edition, Performance Edition y Unlimited Edition.**

PERMISOS DE USUARIO

Para crear una página de Visualforce:

- "Personalizar aplicación"

Para agregar una ficha de Visualforce:

- "Personalizar aplicación"

Solución de problemas de configuración de Respuestas de Chatter

 **Nota:** Se retirará Respuestas de Chatter en todas las organizaciones de Salesforce a partir del lanzamiento de Winter '18. Para más información, consulte [Retirada de Respuestas de Chatter en Winter '18](#). A partir de Summer '16, Respuestas de Chatter no está disponible para nuevas organizaciones. En su lugar, puede utilizar Preguntas de Chatter, una función de P&R integrada a la perfección en Chatter. Con Preguntas de Chatter, los usuarios pueden formular preguntas y buscar respuestas sin necesidad de dejar Chatter. Las organizaciones existentes continuarán teniendo acceso a Respuestas de Chatter si se ha activado antes del lanzamiento de Summer '16 desde ahora hasta Winter '18.

Después de configurar una comunidad de Respuestas de Chatter, puede ver una instantánea de todas sus configuraciones en una sola página, de manera que no tenga que visitar varias páginas en configuración para diagnosticar los problemas.

1. Desde Configuración, ingrese *Configuración de sitios* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Configuración de sitios**.
2. En la columna de instantánea del sitio, haga clic en **Ver** junto al sitio de Force.com asociado a su comunidad.
3. Haga clic en el  para mostrar o en el  para ocultar varias configuraciones.
4. Haga clic en **Ir** para ir a una página específica en la configuración en la que puede cambiar los ajustes.

 **Ejemplo:** Por ejemplo, puede utilizar una instantánea del sitio para ver si el sitio de Force.com que aloja su comunidad está marcado como **Activo** o para verificar los nombres de los perfiles de usuarios asignados al portal de clientes.

CONSULTE TAMBIÉN

[Descripción general de la implementación de Respuestas de Chatter](#)

[Descripción general de los usuarios de Respuestas de Chatter Answers](#)

[Configuración de Respuestas de Chatter](#)

Descripción general de los usuarios de Respuestas de Chatter Answers

 **Nota:** Se retirará Respuestas de Chatter en todas las organizaciones de Salesforce a partir del lanzamiento de Winter '18. Para más información, consulte [Retirada de Respuestas de Chatter en Winter '18](#). A partir de Summer '16, Respuestas de Chatter no está disponible para nuevas organizaciones. En su lugar, puede utilizar Preguntas de Chatter, una función de P&R integrada a la perfección en Chatter. Con Preguntas de Chatter, los usuarios pueden formular preguntas y buscar respuestas sin necesidad de dejar Chatter. Las organizaciones existentes continuarán teniendo acceso a Respuestas de Chatter si se ha activado antes del lanzamiento de Summer '16 desde ahora hasta Winter '18.

Como Respuestas de Chatter integra varias funciones con el Portal de clientes, la gestión de los usuarios de Respuestas de Chatter es similar a la gestión de los usuarios del Portal de clientes. Utilice lo siguiente para gestionar los datos y las funciones accesibles para los usuarios de Respuestas de Chatter:

- La configuración de perfiles, permisos y acceso determina un permiso de usuario para realizar diferentes funciones, como añadir comentarios a un caso.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Respuestas de Chatter está disponible en: **Enterprise Edition, Developer Edition, Performance Edition y Unlimited Edition.**

PERMISOS DE USUARIO

Para ver la Configuración:

- "Ver parámetros y configuración"

Para configurar Respuestas de Chatter:

- "Personalizar aplicación"

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Respuestas de Chatter está disponible en: **Enterprise Edition, Developer Edition, Performance Edition y Unlimited Edition.**

- Las licencias de usuario determinan qué conjuntos de perfiles y permisos están disponibles para un usuario, como el Portal de clientes de gran volumen (Usuario del portal de Service Cloud) o la licencia del Gestor del portal de clientes personalizado.
- Las licencias de función permiten al usuario utilizar funciones adicionales de Salesforce, como Respuestas de Chatter.
- La seguridad a nivel de campo define los campos a los que los usuarios pueden acceder, como campos en artículos de Salesforce Knowledge.
- Los [conjuntos de colaboración](#) le permiten otorgar acceso a registros a grupos definidos de usuarios del portal de gran volumen.

Las Respuestas de Chatter no incluyen algunas funciones disponibles normalmente para los usuarios del Portal de clientes, como:

- Ideas
- Grupos
- Equipos
- Reportes
- Contenido
- Formatos de página
- Objetos personalizados
- Administración del usuario externo delegado
- Jerarquía de funciones del Portal de clientes (disponible pero no utilizada)
- Reglas de colaboración del Portal de clientes, excepto para usuarios de portal de gran volumen

Los usuarios de Respuestas de Chatter solo pueden acceder a los siguientes registros desde su zona:

- Casos
- Preguntas
- Respuestas
- Artículos de Salesforce Knowledge

Las Respuestas de Chatter están pensadas para admitir un idioma de usuario para cada zona que crea. Cuando [activa Respuestas de Chatter](#), la páginas de Visualforce añadidas automáticamente a su organización heredan el idioma predeterminado de la organización. Sin embargo, puede cambiar el atributo de idioma en cada página de Visualforce. Los usuarios que se han registrado de forma automática heredan el idioma predeterminado de su zona. Los usuarios invitados visualizan su zona en el idioma especificado en las páginas de Visualforce, independientemente del idioma elegido para sus exploradores.



Nota:

- Los usuarios de Chatter Answers no pueden cambiar su configuración de idioma, de zona horaria o regional.
- Los usuarios del portal deben disponer de la licencia de función Usuario de Respuestas de Chatter para utilizar Respuestas de Chatter. Esta licencia de función se asigna automáticamente a usuarios de portal de gran volumen que se han registrado de forma automática en Respuestas de Chatter. Puede asignar la licencia manualmente a usuarios que no se han registrado de forma automática modificando un usuario y haciendo clic en [Usuario de Respuestas de Chatter](#).
- Los perfiles de Usuario de sitio Web autenticado no tienen acceso a Respuestas de Chatter.

Los usuarios internos con permiso para ver Respuestas de Chatter pueden ver todas las zonas en la ficha P&R en su organización. Si los usuarios internos se inscriben en una comunidad, solo ven aquellas zonas asociadas con esa comunidad.

CONSULTE TAMBIÉN

[Configuración de Respuestas de Chatter](#)

Animar a la participación con reputación de Respuestas de Chatter

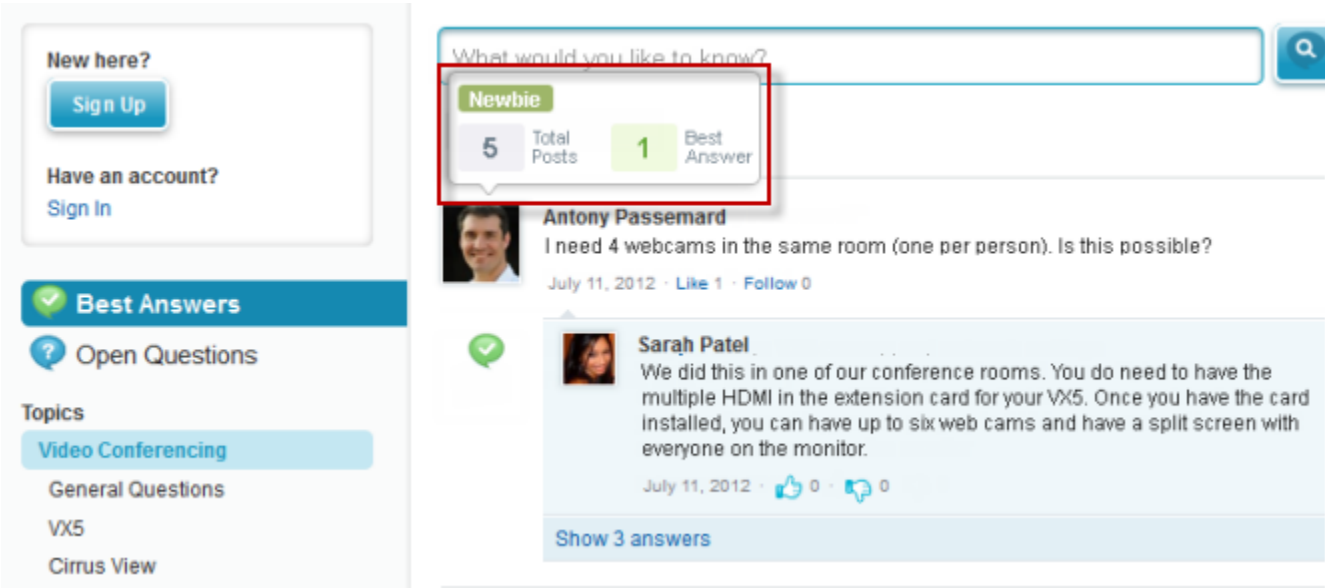
 **Nota:** Se retirará Respuestas de Chatter en todas las organizaciones de Salesforce a partir del lanzamiento de Winter '18. Para más información, consulte [Retirada de Respuestas de Chatter en Winter '18](#). A partir de Summer '16, Respuestas de Chatter no está disponible para nuevas organizaciones. En su lugar, puede utilizar Preguntas de Chatter, una función de P&R integrada a la perfección en Chatter. Con Preguntas de Chatter, los usuarios pueden formular preguntas y buscar respuestas sin necesidad de dejar Chatter. Las organizaciones existentes continuarán teniendo acceso a Respuestas de Chatter si se ha activado antes del lanzamiento de Summer '16 desde ahora hasta Winter '18.

Acceda a los conocimientos y la experiencia de los miembros de más activos de su comunidad recompensando su actividad. Activando las reputaciones, permite a los usuarios ganar puntos y puntajes que aparecen en los detalles de activación al pasar el ratón sobre la foto de un usuario en la noticia en tiempo real. A la vez que sus colaboradores estrella participan con más frecuencia, mejoran el contenido total en su comunidad y proporcionan mejores respuestas a los usuarios en busca de ayuda con un problema. Eso significa que los usuarios que están buscando una solución pueden estar seguros de la veracidad de una respuesta del experto, lo que supone un descenso de las llamadas al servicio de asistencia de su comunidad.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Respuestas de Chatter está disponible en: **Enterprise Edition, Developer Edition, Performance Edition y Unlimited Edition.**



Los usuarios ganan puntos cuando sus publicaciones reciben votos o se seleccionan como resolución a la pregunta en cualquiera de las zonas a las que pertenecen. Cuando obtienen suficientes puntos, aparece su reputación así como el número de publicaciones y preguntas que han resuelto en esa zona. Los puntos de reputación se calculan de forma separada para cada zona y para cada actividad acumulada en toda la organización. Los usuarios que participan en diferentes zonas tendrán diferentes valores de reputación para cada zona en base a su actividad en esa zona. Cuando los usuarios inician sesión en la aplicación interna, su puntaje de reputación se basa en su participación en todas las zonas a las que pertenecen.

Respuestas de Chatter incluyen los siguientes niveles de reputación predefinidos que se aplican a todas las zonas:

Nombre	Puntos por nivel	Color
Newbie	0 – 499	Verde
Smartie	500 – 1999	Azul

Nombre	Puntos por nivel	Color
Pro	2000 – 4999	Morado
All Star	5000+	Naranja

Para agregar o modificar los nombres de nivel de reputación o puntos por nivel en cualquier de sus zonas, utilice el objeto `ChatterAnswersReputationLevel` en la API. Puede crear hasta 25 niveles de reputación diferentes para cada zona. Los colores para los diferentes niveles de reputación se pueden cambiar a nivel de la hoja de estilo (CSS).

CONSULTE TAMBIÉN

[Descripción general de los usuarios de Respuestas de Chatter Answers](#)

Sugerencias de implementación de Chatter Answers

 **Nota:** Se retirará Respuestas de Chatter en todas las organizaciones de Salesforce a partir del lanzamiento de Winter '18. Para más información, consulte [Retirada de Respuestas de Chatter en Winter '18](#). A partir de Summer '16, Respuestas de Chatter no está disponible para nuevas organizaciones. En su lugar, puede utilizar Preguntas de Chatter, una función de P&R integrada a la perfección en Chatter. Con Preguntas de Chatter, los usuarios pueden formular preguntas y buscar respuestas sin necesidad de dejar Chatter. Las organizaciones existentes continuarán teniendo acceso a Respuestas de Chatter si se ha activado antes del lanzamiento de Summer '16 desde ahora hasta Winter '18.

Tenga en cuenta la siguiente información cuando planifique e implemente Respuestas de Chatter:

- Recomendamos que los administradores y desarrolladores avanzados de Salesforce configuren y mantengan Respuestas de Chatter, como que implica varias funciones de Salesforce.
- Antes de que los administradores puedan configurar las Respuestas de Chatter, sus organizaciones deben haber implementado [Categorías de datos](#). Si desea mostrar artículos de Salesforce Knowledge en sus zonas, los administradores deben implementar [Salesforce Knowledge](#).
- Puede personalizar campos, formatos de página, botones y vínculos, desencadenadores de Apex y reglas de validación y respuestas para Respuestas de Chatter desde Configuración ingresando "Respuestas de Chatter" en el cuadro **Búsqueda rápida**, luego seleccionando **Respuestas de Chatter** y eligiendo la configuración apropiada.
- Después de activar Respuestas de Chatter, se añaden varios elementos de forma automática a su organización para su uso con la configuración de zonas:
 - Una ficha P&R donde los usuarios internos y los administradores pueden ver y utilizar Respuestas de Chatter. Los administradores pueden cambiar el nombre de esa ficha.
 - Configuración de permisos estándar para preguntas en perfiles de usuario para que pueda otorgar a los usuarios permisos para formular preguntas y respuestas.
 - Páginas de Visualforce que puede agregar a un sitio de Force.com, una ficha en una comunidad o un Portal de cliente para que los usuarios puedan registrarse, iniciar sesión y ver elementos de noticias en tiempo real en una zona.
 - Una clase de Apex denominada `ChatterAnswersRegistration` con un método para la personalización de la creación de cuentas para los usuarios del portal.
 - Un desencadenador de Apex para preguntas denominadas `distribución de pregunta para respuestas de Chatter en desencadenador de casos`, para que las preguntas con atributos específicos se distribuyan automáticamente en casos.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Respuestas de Chatter está disponible en: **Enterprise Edition, Developer Edition, Performance Edition y Unlimited Edition.**

- Una actualización de campo de flujo de trabajo denominada `número de respuestas de chatter_de la anterior suscripción_` por lo tanto, cuando se distribuye una pregunta a un caso, se actualiza la Prioridad en las preguntas.
- Dos reglas de flujo de trabajo, preguntas de Chatter sin mejor respuesta en el límite de tiempo wf y límite wf anterior de suscripciones para el número de respuesta de Chatter, que puede personalizar y activar para que las preguntas sin mejores respuestas o preguntas con un número específico de seguidores se distribuyan automáticamente en casos.
- Puede agregar Respuestas de Chatter a un Portal de clientes o portal de socios existentes para que los usuarios del portal puedan acceder a zonas de Respuestas de Chatter desde uno de sus canales establecidos.
- Las Respuestas de Chatter están pensadas para admitir un idioma de usuario para cada zona que crea. Cuando [activa Respuestas de Chatter](#), la páginas de Visualforce añadidas automáticamente a su organización heredan el idioma predeterminado de la organización. Sin embargo, puede cambiar el atributo de idioma en cada página de Visualforce. Los usuarios que se han registrado de forma automática heredan el idioma predeterminado de su zona. Los usuarios invitados visualizan su zona en el idioma especificado en las páginas de Visualforce, independientemente del idioma elegido para sus exploradores.
- Puede cambiar el nombre del `Servicio de atención al cliente` en la interfaz de usuario de sus zonas. Por ejemplo, puede cambiar “Servicio de atención al cliente” por “Servicio de atención de Acme”. Solo tiene que modificar la etiqueta del servicio de atención al cliente en el objeto Pregunta.
- Las preguntas distribuidas por casos muestran un noticia en tiempo real como las de Chatter en páginas de detalles de caso. La página de detalles de caso también incluye una sección Vista de cliente que permite a los agentes autorizados responder de forma pública o privada a la cadena publicada en la zona.
- Los comentarios de casos marcados como `Público` aparecen como mensajes privados del servicio de asistencia al cliente en Respuestas de Chatter. No aparecen para toda la comunidad. Por ejemplo, si un agente del servicio de asistencia al cliente añade un comentario de caso público, solo aparece en los mensajes privados del contacto del caso en Respuestas de Chatter. Los agentes del servicio de atención al cliente pueden leer todos los comentarios de casos públicos y privados. .
- Respuestas de Chatter envía emails a los usuarios cuando:
 - Inician sesión en una cuenta.
 - Siguen una pregunta (respuestas o comentarios).
 - Reciben una respuesta o comentario a su pregunta.
 - Reciben una respuesta privada a su pregunta del servicio de atención al cliente.
- Los usuarios de Internet Explorer 8 reciben un aviso de seguridad si realiza la personalización con URL que no incluyen https://.
- Antes de hacer pública una zona, añada al menos 20 preguntas más frecuentes, respuestas o artículos. Este contenido creará pláticas.
- Cree artículos de Salesforce Knowledge que contienen:
 - El número de teléfono de su organización de atención al cliente para que los clientes puedan hacer contacto con sus agentes del servicio de atención al cliente directamente.
 - Los términos y las condiciones de los miembros de la zona, como cuando los agentes pueden eliminar preguntas y comentarios de los clientes.
- Respuestas de Chatter utiliza los siguientes objetos de API:
 - Caso
 - ChatterAnswersActivity
 - ChatterAnswersReputationLevel
 - Comunidad (Zona)
 - Pregunta

- QuestionReportAbuse
- QuestionSubscription
- Respuesta
- ReplyReportAbuse

CONSULTE TAMBIÉN

[Mejores prácticas de Respuestas de Chatter](#)[Configuración de Respuestas de Chatter](#)

Distribución de una pregunta a un caso en Respuestas de Chatter

Si una pregunta de Respuestas de Chatter no está resuelta o sus respuestas no son satisfactorias, los administradores y los miembros de confianza de la comunidad como moderadores pueden distribuir la pregunta a un caso.



Nota: Se retirará Respuestas de Chatter en todas las organizaciones de Salesforce a partir del lanzamiento de Winter '18. Para más información, consulte [Retirada de Respuestas de Chatter en Winter '18](#). A partir de Summer '16, Respuestas de Chatter no está disponible para nuevas organizaciones. En su lugar, puede utilizar Preguntas de Chatter, una función de P&R integrada a la perfección en Chatter. Con Preguntas de Chatter, los usuarios pueden formular preguntas y buscar respuestas sin necesidad de dejar Chatter. Las organizaciones existentes continuarán teniendo acceso a Respuestas de Chatter si se ha activado antes del lanzamiento de Summer '16 desde ahora hasta Winter '18.

Después de crear un caso, la página de detalles de la pregunta proporciona un vínculo al caso durante la vida útil de la pregunta. Este vínculo también muestra el estado del caso.

Para distribuir una pregunta a un caso:

1. Haga clic en el título de la pregunta.
2. Haga clic en el triángulo junto a la pregunta para mostrar le menú desplegable y haga clic en **Distribuir a caso**.



Nota: Esta opción aparece únicamente si el usuario tiene permiso para crear casos. Los usuarios creados a partir de contactos no pueden distribuir preguntas a casos.

3. Actualice los campos de caso si desea cambiar los valores por defecto. El título de la pregunta se convertirá automáticamente en el asunto del caso.
4. Haga clic en **Guardar**. Volverá a la página de detalles de la pregunta y el caso estará disponible para que el Propietario del caso para resolverla.



Nota: Si cierra el caso no se marcará la pregunta como resuelta y resolver la pregunta no cerrará el caso. El caso y la respuesta se deben actualizar por separado.

Mejores prácticas de Respuestas de Chatter



Nota: Se retirará Respuestas de Chatter en todas las organizaciones de Salesforce a partir del lanzamiento de Winter '18. Para más información, consulte [Retirada de Respuestas de Chatter en Winter '18](#). A partir de Summer '16, Respuestas de Chatter no está disponible para nuevas organizaciones. En su lugar, puede utilizar Preguntas de Chatter, una función de P&R integrada a la perfección en Chatter. Con Preguntas de Chatter, los usuarios pueden formular preguntas y buscar respuestas sin necesidad de

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

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

PERMISOS DE USUARIO

Para ver la ficha P&R:

- "Leer" en preguntas

Para preguntar y responder a las preguntas:

- "Crear" en preguntas

Para crear casos:

- "Crear" en casos

dejar Chatter. Las organizaciones existentes continuarán teniendo acceso a Respuestas de Chatter si se ha activado antes del lanzamiento de Summer '16 desde ahora hasta Winter '18.

Tenga en cuenta las siguientes sugerencias cuando planifique y utilice Respuestas de Chatter:

- Le recomendamos que reporte a los agentes de que:
 - El campo **Origen de caso** muestra Respuestas de Chatter en cualquier caso desde una pregunta.
 - Si responden a una pregunta de forma privada, no podrán convertirla en una respuesta pública.
- Le recomendamos que asigne un agente de asistencia para revisar las preguntas públicas en la ficha P&R. Los agentes no pueden hacer clic en **Marcador** junto a preguntas o respuestas consideradas spam, malintencionadas o inapropiadas, pero pueden modificar y eliminar preguntas o respuestas de una zona a través de la ficha P&R si disponen del permiso "Eliminar" en las preguntas.
- Para moderar varias preguntas de forma rápida, recomendamos que los agentes revisen preguntas de listas ancladas en la consola de Salesforce (eso requiere la adición de la ficha P&R a la ficha Navegación de la consola).
- Para ver una lista de casos desde preguntas, recomendamos que los administradores o los agentes de asistencia creen una vista del caso donde Origen del caso es igual a Respuestas de Chatter.
- Como las fotos añadidas a los perfiles aparecen de modo externo en Respuestas de Chatter, recomendamos que los agentes de asistencia seleccionen fotos que coinciden con la marca y las políticas de su compañía.

CONSULTE TAMBIÉN

[Sugerencias de implementación de Chatter Answers](#)

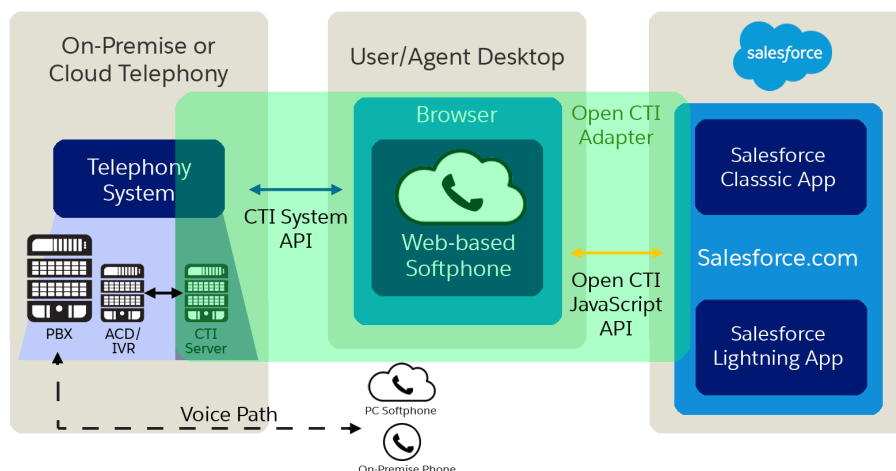
[Configuración de Respuestas de Chatter](#)

Creación de canales telefónicos

Open CTI de Salesforce

Open CTI es una API de JavaScript que le permite crear e integrar sistemas de integración de telefonía y computación (CTI) externos con Salesforce Call Center. Para mostrar funciones de CTI en Salesforce, Open CTI utiliza navegadores como clientes. Con Open CTI, usted realiza llamadas desde un softphone directamente en Salesforce sin instalar adaptadores CTI en sus equipos.

Aquí le mostramos cómo se conecta Open CTI a su sistema de telefonía.



EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

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

 **Nota:** El modo en que implementa Open CTI depende de la interfaz de usuario de su organización. Existen API de Open CTI separadas para Salesforce Classic y Lightning Experience. No puede cambiar las dos API de Open CTI en código de JavaScript personalizado porque se comportan y funcionan de forma diferente. Asegúrese de pensar en dónde desea implementar su sistema de CTI antes de comenzar a desarrollar.

Antes de la introducción de Open CTI, los usuarios de Salesforce únicamente podían utilizar las funciones de un sistema CTI después de instalar un programa adaptador de CTI en sus equipos. Estos tipos de programas a menudo incluían software de escritorio que requería mantenimiento y no ofrecía las ventajas de la arquitectura de la Nube.

Habitualmente, los proveedores o socios de CTI crean implementaciones de Open CTI. Después de tener una implementación de Open CTI, se integra con Salesforce utilizando Salesforce Call Center. Recuerde que la aplicación de uso inmediato Call Center es una aplicación Salesforce Classic y solo admite Open CTI para Salesforce Classic. Para realizar llamadas en Lightning Experience, cree una aplicación Lightning Experience y utilice Open CTI para Lightning Experience.

Los proveedores y socios de CTI utilizan Open CTI en JavaScript para incrustar llamadas y proceso de API. Con Open CTI, los proveedores y socios pueden:

- Crear sistemas CTI que se integren con Salesforce sin utilizar adaptadores de CTI.
- Crear softphones (herramientas de control de llamadas) personalizables que funcionen como partes totalmente integradas de Salesforce y la consola de Salesforce.
- Proporcionar a los usuarios sistemas de CTI que son un navegador y un tipo de plataforma, por ejemplo, CTI para Microsoft® Internet Explorer®, Mozilla® Firefox®, Apple® Safari® o Google Chrome™ en equipos Mac, Linux, o Windows.

CONSULTE TAMBIÉN

[Guía del desarrollador de Open CTI](#)

[Salesforce Call Center](#)

[Navegadores compatibles](#)

Kit de herramientas de CTI de Salesforce

El kit de herramientas de CTI permite a los desarrolladores crear adaptadores de integración de telefonía y computación (CTI) que integran Salesforce con sistemas de CTI externos. Con el kit de herramientas de CTI, los desarrolladores pueden crear adaptadores de CTI que los usuarios de Salesforce Call Center pueden instalar en sus equipos para utilizar las funciones de un sistema de CTI a través de un softphone.

Disponible en: Salesforce Classic

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

 **Importante:** El kit de herramientas de CTI se está retirando. Los softphones creados con el kit de herramienta de CTI dejarán de funcionar a partir de Spring '17. Para continuar utilizando su softphone, migre su implementación de CTI a [Salesforce Open CTI](#). Para obtener más información acerca de la retirada del kit de herramientas de CTI y cómo migrar a Open CTI, consulte [Preguntas frecuentes sobre la retirada del kit de herramientas de CTI](#).

Hay tres versiones del kit de herramientas de CTI. Cada versión ofrece a los usuarios distintas funcionalidades de Salesforce CRM Call Center. Sin embargo, Salesforce sólo distribuye la versión 4.0 o posterior del kit de herramientas de CTI. La siguiente tabla muestra las funcionalidades disponibles en los adaptadores de CTI integrados con cada kit de herramientas de CTI:

Funcionalidad	Versión 1.0 o posterior	Versión 2.0 o posterior	Versión 3.0 o posterior	Versión 4.0 o posterior
Cambiar los campos o el orden de los campos que se muestran en un SoftPhone	✓	✓	✓	✓
Cambiar los objetos o el orden de los vínculos a objetos que se muestran en un SoftPhone	✓	✓	✓	✓
Especificar los campos que se muestran en el SoftPhone si se encuentra un único registro de un objeto concreto	✓	✓	✓	✓
Especificar los ajustes de apertura de pantalla para las llamadas entrantes para coincidencias únicas o múltiples de registros o para no coincidencias		✓	✓	✓
Especificar la apertura de pantalla para las llamadas entrantes que se muestran en ventanas de navegador que ya están abiertas o en fichas o ventanas nuevas del navegador		✓	✓	✓
Especificar la apertura de ventanas en páginas de Visualforce para llamadas entrantes.		✓	✓	✓
Especificar la apertura de ventanas en páginas de búsqueda para llamadas entrantes con múltiples coincidencias de registros.		✓	✓	✓
Vea una versión de centro de llamadas en un campo <i>Versión</i> (desde Configuración, ingrese <i>Centros de</i>		✓	✓	✓

Funcionalidad	Versión 1.0 o posterior	Versión 2.0 o posterior	Versión 3.0 o posterior	Versión 4.0 o posterior
<i>Llamadas</i> en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione Centros de llamadas y seleccione un centro de llamadas)				
Ver una interfaz de usuario de SoftPhone mejorada en el pie de página de la consola de Salesforce			✓	✓
Registrar llamadas en el registro de interacciones personalizable de la consola de Salesforce			✓	✓
Navegadores compatibles que admiten mensajes entre dominios				✓
Reducir tamaño y complejidad del adaptador CTI				✓

Para obtener información acerca de la personalización y diseño de adaptadores CTI, consulte:

- [Guía del desarrollador del kit de herramientas CTI \(Versión 4.0\)](#)
- [Guía del desarrollador del kit de herramientas de CTI \(Versiones 1.0 a 3.0\)](#)

Los socios y desarrolladores puede descargar el kit de herramientas de CTI visitando developer.salesforce.com. El kit de herramientas de CTI le ofrece todo el código fuente, las bibliotecas y los archivos que necesita para desarrollar su propio adaptador de CTI personalizado.

CONSULTE TAMBIÉN

[Salesforce Call Center](#)

Salesforce Call Center

Call Center integra Salesforce con sistemas de integración de telefonía y computación (CTI) de terceros. Los usuarios de Call center pueden ver información de Salesforce para llamadas entrantes, realizar llamadas directamente desde Salesforce y crear reportes acerca del resultado, la duración de la llamada y mucho más. Un centro de llamadas es perfecto para impulsar la productividad para usuarios de Salesforce que emplean tiempo en el teléfono.

 **Nota:** Recuerde que la aplicación de uso inmediato Call Center es una aplicación Salesforce Classic y solo admite Open CTI para Salesforce Classic. Para realizar llamadas en Lightning Experience, cree una aplicación Lightning Experience y utilice Open CTI para Lightning Experience.

Para configurar un centro de llamadas, trabaje con un desarrollador o socio para crear una implementación de CTI que utiliza la API de Open CTI y funciona con su sistema de telefonía existente. La mayoría de los centros de llamadas se crean instalando un paquete de AppExchange, luego lo único que tiene que hacer es decidir qué usuarios desea que accedan al centro de llamadas.

Después de configurar un centro de llamadas, los usuarios del centro de llamadas pueden realizar y recibir llamadas con un softphone. Cada softphone tiene un aspecto y comportamiento diferentes porque cada implementación de CTI es única. En la consola y en Lightning Experience, los softphones aparecen en un pie de página. En Salesforce Classic, los softphones aparecen en la barra lateral izquierda de cada página de Salesforce.

El centro de llamadas se basa en la personalización. Puede modificar formatos de softphone y asignar formatos específicos a perfiles de usuario seleccionados. También puede agregar números de teléfono a directorios del centro de llamadas de modo que sus usuarios tengan el acceso a números de teléfono clave. Si sus necesidades cambian, su centro de llamadas se puede personalizar y cambiar también. Como un administrador, puede hacer algunas personalizaciones usted mismo. Sin embargo, es posible que tenga que trabajar con desarrolladores o socios para realizar cambios en las funciones.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

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

CONSULTE TAMBIÉN

[Guía del desarrollador de Open CTI](#)

[Configurar un centro de llamadas](#)

[Creación de un centro de llamadas](#)

[Gestión de usuarios de centros de llamadas](#)

Configurar un centro de llamadas

Antes de que los usuarios de Salesforce puedan acceder y utilizar un centro de llamadas, un administrador debe completar varias tareas.

 **Nota:** Recuerde que la aplicación de uso inmediato Call Center es una aplicación Salesforce Classic y solo admite Open CTI para Salesforce Classic. Para realizar llamadas en Lightning Experience, cree una aplicación Lightning Experience y utilice Open CTI para Lightning Experience.

1. Trabaje con un desarrollador o socio para crear una implementación de integración de telefonía y computación (CTI) que utiliza la API de Open CTI y funciona con su sistema de telefonía existente. Se crean más centros de llamadas instalando un paquete desde AppExchange.

Si está desarrollando su propia implementación, [defina un nuevo registro de centro de llamadas](#) para cada sistema de CTI en uso en su negocio.

2. [Asignar usuarios de Salesforce al centro de llamadas apropiado](#). Un usuario de centro de llamadas debe estar asociado con un centro de llamadas para ver el softphone.
3. Opcionalmente, puede realizar más personalizaciones.
 - [Configurar directorios telefónicos del centro de llamadas](#) con formatos de búsqueda de números de directorios adicionales y números de teléfono actualizados.
 - [Personalizar formatos de softphone](#) para perfiles de usuario diferentes, de manera que el softphone de un vendedor pueda mostrar prospectos, cuentas y oportunidades relacionados mientras que el softphone de un representante de atención al cliente pueda mostrar casos y soluciones relacionados.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

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

PERMISOS DE USUARIO

Para gestionar centros de llamadas, usuarios de centros de llamada, directorios de centros de llamadas y formatos de SoftPhone:

- "Gestionar centros de llamadas"

CONSULTE TAMBIÉN

[Guía del desarrollador de Open CTI](#)

Implementación de adaptadores en equipos de centros de llamadas

Excepto para centros de llamadas creados con Open CTI, cualquier equipo que utiliza Salesforce CRM Call Center debe tener un *adaptador de CTI* instalado. Un adaptador de CTI es un programa de software liviano que controla la apariencia y comportamiento de un SoftPhone de Salesforce. La versión [Kit de herramientas del desarrollador de CTI](#) determina la funcionalidad de un SoftPhone.

Como un adaptador de CTI se comunica directamente con un sistema CTI individual, una organización debe utilizar un adaptador de CTI diferente para cada tipo de sistema CTI que esté usándose. Por ejemplo, si una organización desea integrar un centro de llamadas que ejecute Cisco IPCC Enterprise™ y otro centro de llamadas que ejecute Cisco IPCC Express™, la organización debe tener dos adaptadores de CTI disponibles. Un equipo de usuario de centro de llamadas sólo necesita el adaptador de CTI SoftPhone para el centro de llamadas al que se conecta.

Para descargar un adaptador de CTI SoftPhone, visite [AppExchange](#). Los paquetes de instalación de adaptadores incluye los archivos de configuración del adaptador y un [archivo de definición de centro de llamadas](#) que puede utilizarse junto con el adaptador.

Para instalar un adaptador de CTI en un único equipo, ejecute la aplicación `Set-up.exe` del adaptador de CTI como usuario administrador de Windows.

Para implementar un adaptador de CTI en todos los equipos de un centro de llamadas a la vez, utilice el archivo `.msi` que se encuentra en el mismo paquete que el instalador y su sistema de gestión de software preferido.

Una vez haya instalado el adaptador de CTI, puede realizar las siguientes operaciones:

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

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

- Inicie la aplicación del adaptador de CTI haciendo clic en **Inicio > Programas > salesforce.com > Adaptador de <Nombre de su sistema CTI>**. Para verificar que el adaptador de CTI se está ejecutando, busque el icono  en la bandeja de sistema del equipo.
- Detenga la aplicación del adaptador de CTI haciendo clic con el botón derecho en el icono de la bandeja de sistema del adaptador de CTI () y seleccionando **Salir**.
- Modifique la configuración de registro del adaptador de CTI haciendo clic con el botón derecho en el icono de la bandeja de sistema del adaptador de CTI () y seleccionando **Registrando....** En el cuadro de diálogo de configuración de registro de CTI:
 - Seleccione los tipos de mensajes que desee registrar. Mantenga los niveles de registro en **Errores bajos** a menos que esté solucionando un problema con su adaptador.
 - Especifique la ubicación de los dos archivos de registro que genera el adaptador de CTI.

CONSULTE TAMBIÉN

[Configurar un centro de llamadas](#)

[Gestión de usuarios de centros de llamadas](#)

Archivos de definición de centro de llamadas

Un archivo de definición de centro de llamadas especifica un conjunto de campos y valores que se utilizan para definir un centro de llamadas en Salesforce para un [adaptador de CTI](#) específico. Salesforce utiliza archivos de definición de centro de llamadas para apoyar la integración de Salesforce CRM Call Center con varios proveedores de sistema CTI.

De forma predeterminada, cualquier paquete de instalación del adaptador de CTI incluye un archivo de definición de centro de llamadas predeterminado que funciona específicamente con dicho adaptador. Este archivo XML está ubicado en el directorio de instalación del adaptador y recibe el nombre del sistema CTI que admite el adaptador. Por ejemplo, el archivo de definición del centro de llamadas predeterminado del adaptador Cisco IPCC Enterprise™ se denomina `CiscoIPCCEnterprise7x.xml`.

La primera instancia de un centro de llamadas para un adaptador de CTI específico debe definirse [importando el archivo de definición de centro de llamadas del adaptador](#) a Salesforce. Los centros de llamada posteriores pueden crearse [duplicando el centro de llamadas original](#) que se creó con la importación.

Si su organización modifica un adaptador o crea uno nuevo, debe personalizar el archivo de definición de centro de llamadas del adaptador para que incluya toda la información de centro de llamadas adicional que sea necesaria. Por ejemplo, si está creando un adaptador de CTI para un sistema que admite un servidor de copia de seguridad, su archivo de definición de centro de llamadas debe incluir campos para la dirección IP y el número de puerto del servidor de copia de seguridad. Los adaptadores de CTI para sistemas que no utilicen un servidor de copia de seguridad no necesitan estos campos en sus archivos de definición de centro de llamadas asociados.

 **Nota:** Una vez se haya importado un archivo de definición de centro de llamadas a Salesforce, el conjunto de campos especificados en el archivo no se puede modificar. No obstante, los valores asignados a estos campos pueden cambiarse en Salesforce.

CONSULTE TAMBIÉN

[Creación de un centro de llamadas](#)

[Duplicación de un centro de llamadas](#)

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

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

Importación de un archivo de definición de centro de llamadas

Para crear su primer centro de llamadas de un [adaptador de CTI](#) que se acaba de instalar, puede importar el [archivo de definición de centro de llamadas](#) predeterminado del adaptador en Salesforce:

1. En Configuración, ingrese *Centros de llamadas* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Centros de llamadas**.
2. Haga clic en **Importar**.
3. Junto al campo Archivo de definición de centro de llamadas, haga clic en **Examinar** para desplazarse al archivo de definición de centro de llamadas predeterminado en su directorio de instalación del adaptador de CTI. Este archivo XML se nombra después del tipo de sistema CTI que admite el adaptador. Por ejemplo, el archivo de definición del centro de llamadas predeterminado del adaptador Cisco™ IPCC Enterprise se denomina `CiscoIPCCEnterprise7x.xml`. Haga clic en **Abrir** para ingresar la ruta en el campo Archivo de definición de centro de llamadas.
4. Haga clic en **Importar** para importar el archivo y regresar a la página Todos los centros de llamadas. El nuevo registro del centro de llamadas se incluye con los demás centros de llamadas en su organización.



Nota: Si recibe el error `Ya existe un centro de llamadas con este nombre interno`, ya se ha importado a Salesforce un archivo de definición de centro de llamadas para este adaptador de CTI. Para crear registros adicionales de centros de llamadas para este adaptador de CTI [duplique el centro de llamadas existente del adaptador](#) para incluir un valor diferente para `reqInternalName`.

5. Haga clic en **Modificar** junto al nombre del nuevo centro de llamadas para modificar su configuración.

Para crear centros de llamadas adicionales para un adaptador de CTI específico, consulte [Duplicación de un centro de llamadas](#) en la página 161.

CONSULTE TAMBIÉN

[Creación de un centro de llamadas](#)

[Gestión de centros de llamadas](#)

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

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

PERMISOS DE USUARIO

Para importar archivos de definición de centro de llamadas:

- "Personalizar aplicación"

Y

"Gestionar centros de llamadas"

Creación de un centro de llamadas

Un centro de llamadas en [Salesforce CRM Call Center](#) se corresponde con un único sistema de integración de telefonía y computación (CTI) que ya figura en su organización. Los usuarios de Salesforce deben asignarse a un registro de centro de llamadas antes de que puedan usar ninguna función de Salesforce CRM Call Center.

Hay dos formas de crear un registro de centro de llamadas en Salesforce:

- [Importar un archivo de definición de centro de llamadas a Salesforce](#). Utilice este método para crear su primer centro de llamadas para un adaptador de CTI que se acabe de instalar.
- [Duplicar una definición de centro de llamadas existente](#). Utilice este método para crear centros de llamadas adicionales para un adaptador de CTI específico. Por ejemplo, si ya tiene un registro de centro de llamadas para un centro de llamadas de Cisco IPCC Enterprise™ basado en una ubicación, puede duplicar dicho registro para un centro de llamadas de Cisco IPCC Enterprise basado en otra ubicación.

Para ver una lista de centros de llamadas que ya se han creado, desde Configuración, ingrese *Centros de llamadas* en el cuadro *Búsqueda rápida* y, a continuación, seleccione **Centros de llamadas**.

CONSULTE TAMBIÉN

- [Configurar un centro de llamadas](#)
- [Archivos de definición de centro de llamadas](#)
- [Gestión de centros de llamadas](#)
- [Presentación y modificación de un centro de llamadas](#)
- [Gestión de usuarios de centros de llamadas](#)

Duplicación de un centro de llamadas

Para crear más de un centro de llamadas para un adaptador de CTI específico, puede duplicar uno existente. Por ejemplo, si ya tiene un registro de centro de llamadas para un centro de llamadas de Cisco IPCC Enterprise™ basado en una ubicación, puede duplicar dicho registro para un centro de llamadas de Cisco IPCC Enterprise basado en otra ubicación.

Para duplicar un centro de llamadas:

1. En Configuración, ingrese *Centros de llamadas* en el cuadro *Búsqueda rápida* y, a continuación, seleccione **Centros de llamadas**.
2. Haga clic en el nombre del centro de llamadas que desee duplicar.
3. Haga clic en **Duplicar**. Esta acción abre un nuevo centro de llamadas para su edición con los mismos campos y valores que el centro de llamadas original. Sólo el campo *Nombre interno* se ha dejado en blanco de manera intencionada para que pueda proporcionar un nuevo nombre. El campo *Nombre interno* se limita a 40 caracteres alfanuméricos y debe comenzar por un carácter alfanumérico. El *Nombre interno* debe ser exclusivo para cada centro de llamadas definido en su organización.
4. Realice los cambios adicionales necesarios al nuevo centro de llamadas.
5. Haga clic en **Guardar** para guardar el nuevo centro de llamadas o haga clic en **Cancelar** para regresar a la página *Todos los centros de llamadas* sin guardar el centro de llamadas duplicado.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

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

PERMISOS DE USUARIO

Para crear un centro de llamadas mediante la importación o duplicación:

- “Gestionar centros de llamadas”

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

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

PERMISOS DE USUARIO

Para ver y duplicar un centro de llamadas:

- “Gestionar centros de llamadas”

 **Nota:** Si tiene acceso de sólo lectura a un campo, el valor de ese campo no se transfiere al registro duplicado.

CONSULTE TAMBIÉN

[Configurar un centro de llamadas](#)

[Creación de un centro de llamadas](#)

[Gestión de centros de llamadas](#)

[Presentación y modificación de un centro de llamadas](#)

[Importación de un archivo de definición de centro de llamadas](#)

Presentación y modificación de un centro de llamadas

Un centro de llamadas en [Salesforce CRM Call Center](#) se corresponde con un único sistema de integración de telefonía y computación (CTI) que ya figura en su organización. Los usuarios de Salesforce deben asignarse a un registro de centro de llamadas antes de que puedan usar ninguna función de Salesforce CRM Call Center.

Para ver los detalles de centros de llamadas:

1. En Configuración, ingrese *Centros de llamadas* en el cuadro *Búsqueda rápida* y, a continuación, seleccione **Centros de llamadas**.
2. Haga clic en el nombre del centro de llamadas que desee ver.

Desde la página Detalle de centro de llamadas puede:

- Haga clic en **Modificar** para modificar las propiedades del centro de llamadas.
- Haga clic en **Eliminar** para eliminar el registro de centro de llamadas de Salesforce. Cuando elimine un centro de llamadas, todos los [números de directorio](#) asociados también se eliminarán. Cualquier usuario asociado al centro de llamadas debe volverse a asignar a otro centro de llamadas para continuar utilizando las funciones de Salesforce CRM Call Center.
- Haga clic en **Duplicar** para [crear una copia duplicada del centro de llamadas](#) con los mismos campos y valores que el centro de llamadas actual.
- Haga clic en **Gestionar usuarios de centro de llamadas** para [designar usuarios de Salesforce como miembros de este centro de llamadas](#).

 **Nota:** Es posible que algunas funciones de Salesforce CRM Call Center que se describen en este sistema de ayuda no estén disponibles para su SoftPhone porque se han realizado personalizaciones en su organización o el [Kit de herramientas de CTI](#) con el que se creó su SoftPhone. Consulte a su administrador para obtener más detalles.

CONSULTE TAMBIÉN

[Creación de un centro de llamadas](#)

[Gestión de centros de llamadas](#)

[Activación de HTTPS en un centro de llamadas](#)

[Archivos de definición de centro de llamadas](#)

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

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

PERMISOS DE USUARIO

Para ver o modificar un centro de llamadas:

- “Gestionar centros de llamadas”

Gestión de centros de llamadas

Un centro de llamadas en [Salesforce CRM Call Center](#) se corresponde con un único sistema de integración de telefonía y computación (CTI) que ya figura en su organización. Los usuarios de Salesforce deben asignarse a un registro de centro de llamadas antes de que puedan usar ninguna función de Salesforce CRM Call Center.

Para ver una lista de centros de llamadas que ya se han creado, desde Configuración, ingrese *Centros de llamadas* en el cuadro *Búsqueda rápida* y, a continuación, seleccione **Centros de llamadas**. Desde esta página, puede:

- Hacer clic en el nombre de un centro de llamadas para [ver los detalles del centro de llamadas](#).
- Hacer clic en **Importar** para [importar un archivo de definición de centro de llamadas](#) que ya haya creado.
- Hacer clic en **Modificar** junto a cualquier centro de llamadas para [modificar los detalles del centro de llamadas](#).
- Hacer clic en **Eliminar** junto a cualquier centro de llamadas para eliminar el registro de centro de llamadas de Salesforce. Cuando elimine un centro de llamadas, todos los [números de directorio](#) asociados también se eliminarán. Cualquier usuario asociado al centro de llamadas debe volverse a asignar a otro centro de llamadas para continuar utilizando las funciones de Salesforce CRM Call Center.

CONSULTE TAMBIÉN

[Configurar un centro de llamadas](#)
[Creación de un centro de llamadas](#)
[Archivos de definición de centro de llamadas](#)
[Gestión de usuarios de centros de llamadas](#)

Personalización de un directorio de centro de llamadas

Cada centro de llamadas de [Salesforce CRM Call Center](#) incluye un directorio de centro de llamadas que permite que los usuarios busquen números de teléfono en su organización. Puede personalizar directorios de centro de llamadas:

- [Agregando números de directorio adicionales](#), a un único centro de llamadas o a todos los centros de llamadas definidos en su organización
- Actualizando formatos de búsqueda de números de teléfono

CONSULTE TAMBIÉN

[Configurar un centro de llamadas](#)
[Gestión de centros de llamadas](#)
[Gestión de usuarios de centros de llamadas](#)

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

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

PERMISOS DE USUARIO

Para importar, ver, modificar o eliminar un centro de llamadas:

- “Gestionar centros de llamadas”

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

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

PERMISOS DE USUARIO

Para gestionar directorios de centro de llamadas:

- “Gestionar centros de llamadas”

Adición de un número a un directorio de centro de llamadas

Para personalizar los directorios de centro de llamadas agregando números de directorio adicionales, a un único centro de llamadas o a todos los centros de llamadas definidos en su organización:

1. En Configuración, ingrese *Números de directorio* en el cuadro *Búsqueda rápida* y, a continuación, seleccione **Números de directorio**. Desde esta página, puede:
 - Haga clic en **Modificar** para modificar un número de directorio adicional existente.
 - Haga clic en **Eliminar** para eliminar un número de directorio adicional existente.
 - Haga clic en el nombre de un número de directorio adicional existente para ver sus detalles en la página de detalles del número de directorio adicional. Desde esta página puede hacer clic en **Modificar** para modificar el número, haga clic en **Eliminar** para eliminarlo o haga clic en **Duplicar** para crear rápidamente un nuevo número de directorio adicional con la misma información que el número existente.
2. Haga clic en **Nuevo** para definir un nuevo número de directorio adicional.
3. En el campo *Nombre*, ingrese una etiqueta que identifique el número de directorio adicional.
4. En el campo *Teléfono*, ingrese el número de teléfono con cualquier prefijo de país internacional. No es necesario marcar prefijos como 9 ó 1.
5. En el campo *Centro de llamadas*, seleccione el directorio de centro de llamadas en el que desea agregar el nuevo número de directorio. Para agregar el número a todos los directorios de centro de llamadas de su organización, seleccione *Global*.
6. En el campo *Descripción*, puede ingresar texto que proporciona más información sobre el número de directorio adicional.
7. Haga clic en **Guardar** para guardar el número y regresar a la página *Todos los números de directorio adicional*. También puede hacer clic en **Guardar y nuevo** para guardar el número y crear otro.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

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

PERMISOS DE USUARIO

Para ver, agregar, modificar o eliminar un número de directorio adicional:

- “Gestionar centros de llamadas”

CONSULTE TAMBIÉN

[Configurar un centro de llamadas](#)

[Personalización de un directorio de centro de llamadas](#)

Personalización de formatos de SoftPhone

Un SoftPhone es una herramienta de control de llamadas personalizable que le aparece a los usuarios asignados a un centro de llamadas con máquinas en las que se han instalado adaptadores CTI. De forma similar a los formatos de página, puede diseñar formatos personalizados de SoftPhone y asignarlos a los usuarios de Salesforce CRM Call Center basándose en su perfil de usuario. Consulte:

- [Diseño de un formato personalizado de SoftPhone](#)
- [Asignación de un formato de SoftPhone a un perfil de usuario](#)

CONSULTE TAMBIÉN

[Configurar un centro de llamadas](#)

[Gestión de centros de llamadas](#)

Diseño de un formato personalizado de SoftPhone

En un [formato de SoftPhone](#) puede controlar los campos relacionados con la llamada que se muestran y los objetos de Salesforce en los que se busca una llamada entrante. Para diseñar un formato personalizado de SoftPhone:

1. Desde Configuración, ingrese *Formatos de SoftPhone* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Formatos de SoftPhone**.
2. Haga clic en **Nuevo** para crear una definición de formato de SoftPhone nueva o haga clic en **Modificar** junto al nombre de una definición de formato existente para verla o modificarla.
3. En el campo **Nombre**, ingrese una etiqueta que identifique de manera exclusiva su definición de formato de SoftPhone.
4. En la lista de selección **Seleccionar tipo de llamada**, seleccione el tipo de llamada en el que se debe usar el formato de SoftPhone mostrado actualmente. Cada definición de formato de SoftPhone le permite especificar formatos diferentes para las llamadas entrantes, salientes e internas. Estos tres formatos se agrupan en una sola definición de formato de SoftPhone.
5. En la sección **Mostrar estos campos relacionados con la llamada**, haga clic en **Modificar** para agregar, quitar o cambiar el orden de los campos en el formato de SoftPhone mostrado actualmente:
 - Para agregar un campo al formato de SoftPhone, selecciónelo en la lista disponible y haga clic en **Agregar**.
 - Para eliminar un campo del formato de SoftPhone, selecciónelo en la lista de selecciones y haga clic en **Quitar**.
 - Para cambiar el orden de un campo en el formato de SoftPhone, selecciónelo en la lista de selecciones y haga clic en **Arriba** o **Abajo**.

Cualquier cambio que realice se actualiza automáticamente en la imagen de vista previa del formato de SoftPhone de la parte derecha de la página. Para ocultar las listas disponibles y de selecciones, haga clic en **Contraer**.

Los campos relacionados con el teléfono sólo aparecen en el SoftPhone de un usuario si hay disponible un valor válido para ese campo. Por ejemplo, si agrega un campo Id. del emisor al formato de una llamada saliente, el Id. del emisor no aparecerá.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

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

PERMISOS DE USUARIO

Para ver, crear, modificar o eliminar un formato de SoftPhone:

- "Gestionar centros de llamadas"

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

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

PERMISOS DE USUARIO

Para ver, crear, modificar o eliminar un formato de SoftPhone:

- "Gestionar centros de llamadas"

6. En la sección **Mostrar estos objetos de Salesforce**, haga clic en **Agregar / Eliminar objetos** para agregar, eliminar o cambiar el orden de los vínculos a los objetos relacionados con la llamada.
7. Debajo de la lista de objetos seleccionados, haga clic en **Modificar** junto a cada fila si se ha encontrado un solo *<Object>*, muestra para especificar los campos que se deberían mostrar en el formato de SoftPhone si sólo se ha encontrado un único registro de ese objeto. Puede agregar, eliminar o cambiar el orden de los campos.
8. En la sección **Configuración de apertura de pantalla** (para los tipos de llamada entrantes), haga clic en **Modificar** junto a cada tipo de fila con registro coincidentes para especificar qué pantallas deben aparecer cuando los detalles de una llamada entrante no coincide con registros existentes en Salesforce. En la siguiente tabla se describen cada fila de registros coincidentes y sus opciones de apertura de pantalla:

Fila de registro coincidente	Descripción	Opciones de apertura de pantalla
La pantalla se abre dentro de	Se usa para definir dónde se abre la pantalla.	Ventana de navegador existente Seleccione esta opción para que se muestre en las ventanas de navegador abiertas. Nueva ventana de navegador o pestaña Seleccione esta opción para que se muestre en las ventanas o fichas de navegador abiertas. Los navegadores del usuario pueden gestionar estos ajustes de distintas formas: • Internet Explorer 6.0 siempre muestra pantallas emergentes en nuevas ventanas. • Internet Explorer 7.0 muestra pantallas emergentes basadas en lo que el usuario seleccione en sus ajustes de ficha. • Firefox 3.5 muestra las pantallas emergentes basadas en lo que el usuario seleccione en sus ajustes de ficha.
No hay registros coincidentes	Utilice esta opción para definir las opciones de apertura de pantalla para cuando los detalles de una llamada entrante no coincide con ningún registro de Salesforce.	No abrir ninguna pantalla Seleccione esta opción si no desea que se muestre ninguna pantalla. Abrir en nueva Seleccione esta opción para mostrar una nueva página de registro que especifique en la lista desplegable.

Fila de registro coincidente	Descripción	Opciones de apertura de pantalla
Único registro coincidente	Utilice esta opción para definir las opciones de apertura de pantalla para cuando los detalles de una llamada entrante coincidan con un único registro de Salesforce existente.	Abrir en página de Visualforce Seleccione esta opción para mostrar una página de Visualforce específica. El adaptador CTI envía datos de la llamada a la página de Visualforce mediante una URL. Esto incluye al menos el ANI (ID del que llama) y el DNIS (número que marcó el que llama). La URL puede enviar datos adicionales a la página de Visualforce si es necesario.
		No abrir ninguna pantalla Seleccione esta opción si no desea que se muestre ninguna pantalla.
		Página de detalle de apertura Seleccione esta opción para mostrar la página de detalles del registro que coincide.
		Abrir en página de Visualforce Seleccione esta opción para mostrar una página de Visualforce específica. El adaptador CTI envía datos de la llamada a la página de Visualforce mediante una URL. Esto incluye al menos el ANI (ID del que llama) y el DNIS (número que marcó el que llama). La URL puede enviar datos adicionales a la página de Visualforce si es necesario.
Registros coincidentes múltiples	Utilice esta opción para definir las opciones de apertura de pantalla para cuando los detalles de una llamada entrante coincidan con más de un registro de Salesforce.	No abrir ninguna pantalla Seleccione esta opción si no desea que se muestre ninguna pantalla.
		Abrir en página de búsqueda Seleccione esta opción para mostrar una página de búsqueda.
		Abrir en página de Visualforce Seleccione esta opción para mostrar una página de Visualforce específica.

Fila de registro coincidente	Descripción	Opciones de apertura de pantalla
		El adaptador CTI envía datos de la llamada a la página de Visualforce mediante una URL. Esto incluye al menos el ANI (ID del que llama) y el DNIS (número que marcó el que llama). La URL puede enviar datos adicionales a la página de Visualforce si es necesario.

Para ocultar filas coincidentes con registros expandidas, haga clic en **Contraer**.

Esta sección sólo aparece si su adaptador CTI se creó usando el [Kit de herramientas del desarrollador de CTI 2.0 o posterior](#).

- Configure los formatos de SoftPhone para cualquier tipo de llamada restante en la lista de selección **Seleccionar tipo de llamada**.
- Haga clic en **Guardar**.



Nota: Es posible que algunas funciones de Salesforce CRM Call Center que se describen en este sistema de ayuda no estén disponibles para su SoftPhone porque se han realizado personalizaciones en su organización o el [Kit de herramientas de CTI](#) con el que se creó su SoftPhone. Consulte a su administrador para obtener más detalles.

CONSULTE TAMBIÉN

[Configurar un centro de llamadas](#)

[Asignación de un formato de SoftPhone a un perfil de usuario](#)

Asignación de un formato de SoftPhone a un perfil de usuario

Una vez que ha [definido uno o más formatos personalizados de SoftPhone](#), puede asignarlos a los perfiles de usuario:

- Desde Configuración, ingrese *Formatos de SoftPhone* en el cuadro **Búsqueda rápida** y, a continuación, seleccione **Formatos de SoftPhone**.
- Haga clic en **Asignación de formato**.
- Para cada perfil de usuario que aparece en la página, seleccione el formato de SoftPhone que el perfil debe utilizar. Los perfiles sólo se enumeran en esta página si incluyen usuarios que actualmente estén asignados a un centro de llamadas o si ya se han asignado a un formato personalizado de SoftPhone.
- Haga clic en **Guardar**.



Nota: Los usuarios de centro de llamadas verán su formato SoftPhone recientemente asignado la siguiente vez que inicien sesión en Salesforce.

CONSULTE TAMBIÉN

[Configurar un centro de llamadas](#)

[Personalización de formatos de SoftPhone](#)

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

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

PERMISOS DE USUARIO

Para asignar un formato de SoftPhone a un perfil de usuario:

- “Gestionar centros de llamadas”

Activación de HTTPS en un centro de llamadas

Para adaptadores CTI con la versión 4.0 del kit de herramientas de CTI, puede especificar una URL segura, o una que utilice el protocolo de transferencia de hipertexto seguro (HTTPS), de su centro de llamadas. El uso de HTTPS proporciona seguridad añadida a su centro de llamadas, y también ayuda a evitar advertencias de contenido mixto que pueden aparecer en el explorador si su organización de Salesforce utiliza el protocolo HTTPS, pero su centro de llamadas no.

Para activar HTTPS:

1. En Configuración, ingrese *Centros de llamadas* en el cuadro *Búsqueda rápida* y, a continuación, seleccione **Centros de llamadas**.
2. Haga clic en el nombre de un centro de llamadas.
3. Haga clic en **Modificar**.
4. Ingrese la URL segura de su adaptador en *URL de adaptador CTI*. Por ejemplo, `https://localhost:11000`.
5. Haga clic en **Guardar**.

 **Importante:** Además de especificar una URL segura en la página Configuración de Centro de llamadas, también debe realizar cambios en el archivo de configuración del adaptador CTI y crear e instalar un nuevo certificado para el adaptador CTI. Para obtener más información, consulte la [Guía del desarrollador del kit de herramientas de CTI](#).

 **Nota:** Las versiones anteriores de CTI son seguras aunque utilizan tecnologías de Windows® que son diferentes a aquellas presentes en la versión 4.0 de CTI.

CONSULTE TAMBIÉN

[Kit de herramientas de CTI de Salesforce](#)
[Configurar un centro de llamadas](#)

Gestión de usuarios de centros de llamadas

Un usuario de Salesforce no puede ver las funciones de Salesforce CRM Call Center a menos que un administrador haya asignado el usuario a un centro de llamadas. Consulte los siguientes temas para obtener instrucciones:

- [Adición de un usuario a un centro de llamadas](#)
- [Eliminación de un usuario de un centro de llamadas](#)

Cada usuario de centro de llamadas tiene acceso a una configuración personal de SoftPhone que especifica:

- Si el usuario iniciará sesión automáticamente en su SoftPhone cuando inicie sesión en Salesforce
- La visualización de un registro cuando es el único que coincide con una llamada entrante

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

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

PERMISOS DE USUARIO

Para activar HTTPS en un centro de llamadas:

- “Personalizar aplicación”
Y
“Gestionar centros de llamadas”

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

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

PERMISOS DE USUARIO

Para agregar o quitar usuarios de un centro de llamadas:

- “Gestionar centros de llamadas”

Para cambiar la configuración personal de SoftPhone predeterminada para todos los usuarios nuevos de centro de llamadas, utilice la API de Force.com.

CONSULTE TAMBIÉN

[Configurar un centro de llamadas](#)

[Creación de un centro de llamadas](#)

[Gestión de centros de llamadas](#)

Adición de un usuario a un centro de llamadas

Para agregar un usuario a un centro de llamadas en [Salesforce CRM Call Center](#):

1. En Configuración, ingrese *Centros de llamadas* en el cuadro *Búsqueda rápida* y, a continuación, seleccione **Centros de llamadas**.
2. Haga clic en el nombre del centro de llamadas al que desea asignar el usuario de Salesforce.
3. En la lista relacionada *Usuarios de centro de llamadas*, haga clic en **Gestionar usuarios de centro de llamadas**.
4. Haga clic en **Agregar usuarios**.
5. Especifique los criterios de búsqueda para buscar los usuarios de Salesforce que se asignarán al centro de llamadas.
6. Haga clic en **Buscar** para mostrar la lista de usuarios de Salesforce que cumplen con sus criterios de búsqueda. Todos los usuarios que ya pertenezcan a un centro de llamadas se excluyen de los resultados de búsqueda, ya que cada usuario no puede estar asignado a más de un centro de llamadas a la vez.
7. Seleccione la casilla de verificación junto a cada usuario que desea asignar al centro de llamadas y haga clic en **Agregar a centro de llamadas**.

De forma alternativa, puede cambiar un centro de llamada de un usuario específico en la página *Modificar usuario*:

1. En Configuración, ingrese *Usuarios* en el cuadro *Búsqueda rápida* y, a continuación, seleccione **Usuarios**.
2. Haga clic en **Modificar** junto al nombre del usuario.
3. Modifique el campo *Centro de llamadas* según sea apropiado. Puede cambiar el centro de llamadas del usuario haciendo clic en el icono  y seleccionando un nuevo centro de llamadas o puede eliminar el usuario de su centro de llamadas actual borrando el nombre del centro de llamadas del campo.

CONSULTE TAMBIÉN

[Configurar un centro de llamadas](#)

[Gestión de usuarios de centros de llamadas](#)

[Creación de un centro de llamadas](#)

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

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

PERMISOS DE USUARIO

Para agregar usuarios a un centro de llamadas:

- "Gestionar centros de llamadas"

Eliminación de un usuario de un centro de llamadas

Para eliminar un usuario de un centro de llamadas en Salesforce CRM Call Center:

1. En Configuración, ingrese *Centros de llamadas* en el cuadro *Búsqueda rápida* y, a continuación, seleccione **Centros de llamadas**.
2. Haga clic en el nombre del centro de llamadas del que desea eliminar el usuario de Salesforce.
3. En la lista relacionada *Usuarios de centro de llamadas*, haga clic en **Gestionar usuarios de centro de llamadas**.
4. Haga clic en **Eliminar** junto al nombre del usuario que desee eliminar del centro de llamadas.

Para eliminar varios usuarios de una vez, seleccione la casilla de verificación *Acción* junto a cada usuario que desee eliminar y haga clic en **Eliminar usuarios**.

De forma alternativa, puede cambiar un centro de llamada de un usuario específico en la página *Modificar usuario*:

1. En Configuración, ingrese *Usuarios* en el cuadro *Búsqueda rápida* y, a continuación, seleccione **Usuarios**.
2. Haga clic en **Modificar** junto al nombre del usuario.
3. Modifique el campo *Centro de llamadas* según sea apropiado. Puede cambiar el centro de llamadas del usuario haciendo clic en el icono  y seleccionando un nuevo centro de llamadas o puede eliminar el usuario de su centro de llamadas actual borrando el nombre del centro de llamadas del campo.

CONSULTE TAMBIÉN

[Configurar un centro de llamadas](#)

[Gestión de usuarios de centros de llamadas](#)

[Creación de un centro de llamadas](#)

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

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

PERMISOS DE USUARIO

Para eliminar usuarios de un centro de llamadas:

- “Gestionar centros de llamadas”

Creación de canales Web/de chat

Live Agent para administradores

¡Le damos la bienvenida a Live Agent para administradores! Live Agent es una solución de chat completa que facilita a los agentes y supervisores del servicio de atención al cliente de su organización de asistencia la tarea de asistir a clientes. Con Live Agent, su organización de atención al cliente puede aprovechar las herramientas completas del servicio de atención al cliente disponibles en la consola de Salesforce mientras proporcionan asistencia de chat en tiempo real.

Como administrador, puede configurar y personalizar Live Agent para sus usuarios, incluyendo agentes y supervisores del servicio de atención al cliente. Live Agent es fácil de configurar y altamente personalizable. Puede activar un conjunto de funciones que sus agentes y supervisores pueden utilizar para asistir a clientes.

Se incluyen algunos pasos principales en la activación, configuración e implementación de Live Agent en su organización de Salesforce. Empecemos.

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 configurar Live Agent:

- "Personalizar aplicación"

Para crear perfiles de usuario o conjuntos de permisos:

- "Gestionar perfiles y conjuntos de permisos"

Crear una implementación básica de Live Agent

Antes de personalizar Live Agent, debe crear la implementación básica de Live Agent para su organización de Salesforce. Después de completar los pasos de configuración básica, obtendrá una implementación de Live Agent que funciona correctamente y que sus agentes podrán utilizar para chatear con 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**

PERMISOS DE USUARIO

Para configurar Live Agent:

- “Personalizar aplicación”

Para crear perfiles de usuario o conjuntos de permisos:

- “Gestionar perfiles y conjuntos de permisos”

Activar Live Agent

Empiece a trabajar con Live Agent activándolo para su organización de Salesforce. Después de activar Live Agent, puede personalizarlo.

1. En Configuración, ingrese *Configuraciones de Live Agent* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Configuraciones de Live Agent**.
2. Seleccione **Activar Live Agent**.
3. 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 activar Live Agent:

- "Personalizar aplicación"

Creación de usuarios de Live Agent

Antes de que sus usuarios puedan asistir a clientes con sesiones de chat, debe asignar los usuarios como usuarios de Live Agent. Los usuarios de Live Agent son supervisores y agentes del servicio de atención al cliente que cuentan con los permisos de Salesforce para asistir a clientes con sesiones de chat.

Todos los usuarios de Live Agent necesitan el permiso administrativo `API activada` activado en su perfil asociado antes de poder utilizar Live Agent.

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 `Usuario de Live Agent`. Si no ve esta casilla de verificación, compruebe que su organización de asistencia ha adquirido suficientes licencias de la función Live Agent.
4. Haga clic en **Guardar**.

Después de crear usuarios, asegúrese de que los ha asignado a configuración de Live Agent y de que los ha asociado con las habilidades adecuadas.

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 o modificar usuarios:

- "Gestionar usuarios internos"

Para permitir a los agentes utilizar Live Agent:

- Permiso administrativo "API activada"

Permisos para agentes de asistencia de Live Agent

Debe activar algunos permisos específicos para los agentes de asistencia de Live Agent para que tengan acceso a todas las herramientas que necesitan para proporcionar ayuda a los clientes.

Permisos generales

Permiso necesario	Descripción
"API activado"	Obligatorio para todos los usuarios de Live Agent

Permisos de objeto

Tipo de registro	Permiso	Descripción	Consideraciones
Sesiones de Live Agent	"Leer"	Permite a los agentes ver registros de sesiones	No recomendamos otorgar a los agentes la capacidad de crear, modificar y eliminar registros de sesión. Los registros de sesión se crean automáticamente y se establecen para proporcionar un rastreo con información acerca del tiempo que emplean los agentes online, por lo que no recomendamos otorgar a los agentes la capacidad de cambiar esos registros.
Visitantes de chat en directo	"Leer"	Permite a los agentes ver registros de visitantes	No recomendamos otorgar a los agentes la capacidad de crear, modificar y eliminar registros de visitantes. Los registros de visitantes se crean automáticamente y se establecen para proporcionar un rastreo que asocia sus clientes a sus transcripciones de

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**

Tipo de registro	Permiso	Descripción	Consideraciones
			chat, por lo que no recomendamos otorgar a los agentes la capacidad de cambiar esos registros.
Transcripciones de chat en directo	"Leer"	Permite a los agentes ver transcripciones de chat	No recomendamos otorgar a los agentes la capacidad de crear, modificar y eliminar transcripciones de chat. Las transcripciones de chat se crean automáticamente y se establecen para proporcionar un rastreo acerca de las interacciones de sus agentes con los clientes, por lo que no recomendamos otorgar a los agentes la capacidad de cambiar esos registros.
Texto rápido	"Leer"	Permite a los agentes ver mensajes de Texto rápido e incluir Texto rápido en chats.	Sin el permiso "Leer" en Texto rápido, los agentes no pueden acceder a la barra lateral de Texto rápido en la consola de Salesforce.
	"Crear"	Permite a los agentes crear mensajes de Texto rápido	Si sus mensajes de Texto rápido deben estandarizarse en su organización, limite la capacidad de sus agentes para crear mensajes de Texto rápido. En ese caso, otorgue el permiso "Crear" a los supervisores de asistencia al cliente en su lugar.
	"Modificación"	Permite a los agentes modificar mensajes de Texto rápido	Si sus mensajes de Texto rápido deben estandarizarse en su organización de asistencia, limite la capacidad de sus agentes para modificar mensajes de Texto rápido. En ese caso, otorgue el permiso "Modificar" a los supervisores de asistencia al cliente en su lugar.
	"Eliminar"	Permite a los agentes eliminar mensajes de Texto rápido	Si sus mensajes de Texto rápido deben estandarizarse en su organización, limite la capacidad de sus agentes para eliminar mensajes de Texto rápido. En

Tipo de registro	Permiso	Descripción	Consideraciones
			ese caso, otorgue el permiso "Eliminar" a los supervisores de asistencia al cliente en su lugar.

Permisos para supervisores de asistencia de Live Agent

Debe activar algunos permisos para los supervisores del servicio de asistencia al cliente de Live Agent de modo que dispongan de todas las herramientas que necesitan para supervisar actividades de los agentes y revisar información de los clientes.

Permisos generales

Permiso necesario	Descripción
"API activado"	Obligatorio para todos los usuarios de Live Agent

Permiso opcional	Descripción
"Asignar habilidades de Live Agent a usuarios"	Permite a los supervisores asignar habilidades a agentes.

Permisos de objeto

Tipo de registro	Permiso	Descripción	Consideraciones
Sesiones de Live Agent	"Leer"	Permite a los supervisores ver registros de sesiones	Ninguno
	"Crear"	Permite a los supervisores crear registros de sesiones	Los registros de sesiones se crean automáticamente y se establecen para proporcionar un rastreo que proporciona información acerca del tiempo que emplean los agentes online. No recomendamos manipular esos registros, pero puede proporcionar a los supervisores la

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**

Tipo de registro	Permiso	Descripción	Consideraciones
			capacidad de crearlos manualmente.
	"Modificación"	Permite a los supervisores modificar registros de sesiones	Los registros de sesiones se crean automáticamente y se establecen para proporcionar un rastreo que proporciona información acerca del tiempo que emplean los agentes online. No recomendamos manipular esos registros, pero puede proporcionar a los supervisores la capacidad de modificarlos.
	"Eliminar"	Permite a los supervisores eliminar registros de sesiones	Los registros de sesiones se crean automáticamente y se establecen para proporcionar un rastreo que proporciona información acerca del tiempo que emplean los agentes online. No recomendamos manipular esos registros, pero puede proporcionar a los supervisores la capacidad de eliminarlos.
Transcripciones de chat en directo	"Leer"	Permite a los supervisores ver transcripciones de chat	Ninguno
	"Crear"	Permite a los supervisores crear transcripciones de chat	Las transcripciones de chat se crean automáticamente y se establecen para proporcionar un rastreo de las interacciones de sus agentes con clientes. No recomendamos manipular esos registros, pero puede proporcionar a los supervisores la capacidad de crear transcripciones manualmente.
	"Modificación"	Permite a los supervisores modificar transcripciones de chat	Las transcripciones de chat se crean automáticamente y se establecen para proporcionar un rastreo de las interacciones de sus agentes con clientes. No recomendamos manipular esos registros, pero puede proporcionar a los supervisores la capacidad de modificar transcripciones.

Tipo de registro	Permiso	Descripción	Consideraciones
	"Eliminar"	Permite a los supervisores eliminar transcripciones de chat	Las transcripciones de chat se crean automáticamente y se establecen para proporcionar un rastreo de las interacciones de sus agentes con clientes. No recomendamos manipular esos registros, pero puede proporcionar a los supervisores la capacidad de eliminar transcripciones.
Visitantes de chat en directo	"Leer"	Permite a los supervisores ver registros de visitantes	Ninguno
	"Crear"	Permite a los supervisores crear registros de visitantes	Los registros de visitantes se crean automáticamente y se establecen para proporcionar un rastreo que asocia sus clientes con sus transcripciones de chat. No recomendamos manipular esos registros, pero puede proporcionar a los supervisores la capacidad de crearlos manualmente.
	"Modificación"	Permite a los supervisores modificar registros de visitantes	Los registros de visitantes se crean automáticamente y se establecen para proporcionar un rastreo que asocia sus clientes con sus transcripciones de chat. No recomendamos manipular esos registros, pero puede proporcionar a los supervisores la capacidad de modificarlos.
	"Eliminar"	Permite a los supervisores eliminar registros de visitantes	Los registros de visitantes se crean automáticamente y se establecen para proporcionar un rastreo que asocia sus clientes con sus transcripciones de chat. No recomendamos manipular esos registros, pero puede proporcionar a los supervisores la capacidad de eliminarlos.
Texto rápido	"Leer"	Permite a los supervisores ver mensajes de Texto rápido	Ninguno

Tipo de registro	Permiso	Descripción	Consideraciones
	"Crear"	Permite a los supervisores crear mensajes de Texto rápido	Ninguno
	"Modificación"	Permite a los supervisores modificar mensajes de Texto rápido	Ninguno
	"Eliminar"	Permite a los supervisores eliminar mensajes de Texto rápido	Ninguno

Crear y asignar habilidades de Live Agent

Las habilidades identifican las áreas de experiencia de sus agentes. Cuando asigna un agente a una habilidad, el agente recibe solicitudes de chat relacionadas con las áreas de la habilidad del agente. También puede autorizar sus supervisores para asignar habilidades a agentes.

1. En Configuración, ingrese *Habilidades* en el cuadro *Búsqueda rápida* y, a continuación, seleccione **Habilidades**.
2. Haga clic en **Nuevo**.
3. Escriba el nombre de la habilidad.
Por ejemplo, puede crear una habilidad denominada "Cuentas" para agentes especializados en preguntas acerca de cuentas del cliente.
4. En el área Asignar usuarios, seleccione los usuarios que desee asociar con la habilidad.
5. En el área Asignar perfiles, seleccione los perfiles que desee asociar con la habilidad.
6. Haga clic en **Guardar**.

Para permitir a supervisores asignar habilidades, active el permiso "Asignar habilidades de Live Agent a usuarios" en sus perfiles o asígnelo a usuarios individuales a través de un conjunto de permisos. Cuando los supervisores tienen este permiso, pueden ir a **Configuración > Personalizar > Habilidades de Live Agent** y actualizar los perfiles asignados o usuarios en cada habilidad.

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 habilidades:

- "Personalizar aplicación"

Para asignar habilidades (supervisores):

- "Asignar habilidades de Live Agent a usuarios"

Creación de configuraciones de Live Agent

Las configuraciones de Live Agent definen la funcionalidad de Live Agent disponible para sus supervisores y agentes del servicio de atención al cliente cuando los agentes chatean con clientes. Cree configuraciones de Live Agent para controlar la funcionalidad de Live Agent en la consola de Salesforce.

Para mayor eficiencia, cree perfiles y usuarios antes de crear configuraciones. De este modo, puede crear una configuración y asignarla a usuarios y perfiles al mismo tiempo.

Las configuraciones de Live Agent le permiten controlar el acceso de sus usuarios a ciertas funciones de Live Agent. Puede crear múltiples configuraciones que definen la funcionalidad de Live Agent para múltiples tipos de usuarios. Por ejemplo, es posible que desee crear una configuración específicamente para agentes experimentados que les otorga más permisos que los nuevos agentes o crear una configuración para los supervisores del servicio de atención al cliente que les otorga los permisos que necesitan para monitorear a sus empleados.

1. Para empezar a trabajar con la creación de una configuración, en Configuración, ingrese *Configuraciones de Live Agent* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Configuraciones de Live Agent**.
2. Haga clic en **Nuevo**.
3. Seleccione los ajustes para su configuración de Live Agent.
4. Haga clic en **Guardar**.

Ajustes de configuración de Live Agent

Los ajustes de configuración de Live Agent controlan la funcionalidad disponible para agentes y sus supervisores mientras los agentes chatean con clientes.

Aplice la configuración cuando cree o modifique una configuración de Live Agent.

Información básica

Configure la funcionalidad básica disponible para agentes cuando chatean con clientes.

Configuración	¿Qué hace?
Nombre de configuración de Live Agent	Asignar nombres a la configuración. Este nombre de configuración, o una versión de él, se convierte automáticamente en el Nombre de desarrollador.
Nombre del desarrollador (Developer Name)	Establece el nombre de API para la configuración 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 y modificar configuraciones:

- "Personalizar aplicación"

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**

Configuración	¿Qué hace?
Capacidad del chat	Indica la cantidad de sesiones de chat con las que un agente asignado a esta configuración puede tratar al mismo tiempo.
Vista rápida activada	Indica si los agentes pueden ver lo que un cliente de chat está escribiendo antes de que envíe un mensaje de chat.
Sonido de solicitud activado	Indica si reproducir una alerta sonora cuando el agente recibe una nueva solicitud de chat.
Sonido de desconexión activado	Indica si reproducir una alerta sonora cuando se desconecta una sesión de chat.
Notificaciones activadas	Indica si reproducir una alerta de escritorio cuando un agente recibe una nueva solicitud de chat.
Nombre de agente personalizado	Establece el nombre del agente como aparece para los clientes en la ventana de chat.
Saludo automático	Establece un mensaje de saludo personalizado que el cliente recibe automáticamente cuando un agente acepta la solicitud de chat del cliente. También puede combinar campos para personalizar la información de su saludo utilizando la herramienta Campos de combinación disponibles. Por ejemplo, puede personalizar la experiencia de chat usando campos de combinación para incluir el nombre del cliente en el saludo.  Nota: Si especifica un mensaje de saludo automático en su configuración de Live Agent y en un botón de chat individual, el mensaje asociado con su botón de chat sustituye al mensaje asociado con su configuración.
Ausente automáticamente al no aceptar	Establece el estado de Live Agent del agente como "Ausente" automáticamente cuando el agente rechaza una solicitud de chat. Esta opción solo se aplica cuando los agentes están asignados a botones de chat que utilizan ruta mediante envío.
Ausente automáticamente al agotarse el tiempo de espera	Establece el estado de un agente de Live Agent en "Ausente" automáticamente cuando una solicitud de chat que se ha distribuido al agente agota su tiempo de espera. Esta opción solo se aplica cuando los agentes están asignados a botones de chat que utilizan ruta mediante envío.
Tiempo de alerta de espera crítico	Determina el número de segundos de los que dispone el agente para responder al chat de un cliente antes de que la ficha de chat alerte al agente para responder a él.
Transferencia de archivos de agente activada	Indica si un agente puede permitir a clientes transferir archivos a través de una sesión de chat.

Configuración	¿Qué hace?
Bloqueo de visitante activado	Indica si un agente puede bloquear visitantes desde una sesión de chat activa dentro de la consola de Salesforce. Consulte Permitir que sus agentes bloqueen visitantes por dirección IP .
Indicador de asistencia activado	Indica si un agente puede enviar una solicitud de ayuda ("elevar un indicador") a un supervisor.

Chatlets

Los chatlets son herramientas disponibles únicamente en organizaciones que utilizan Live Agent en la consola de Live Agent. La consola de Live Agent ya no es compatible, por lo que no recomendamos configurar chatlets. Pero no se preocupe. si utiliza Live Agent en la consola de Salesforce, no necesita chatlets.

Asignar usuarios

Asigne usuarios aptos a la configuración para otorgarles el acceso a la funcionalidad de Live Agent. A continuación, observará que puede también asignar perfiles a una configuración. Si un usuario está asignado a una configuración a niveles de usuario y perfil, la configuración a nivel de usuario sustituye la configuración asignada al perfil.



Advertencia: Solo se pueden asignar los usuarios a una configuración de Live Agent a la vez. Si asigna el mismo usuario a una segunda configuración de Live Agent, el sistema elimina ese usuario de la primera configuración de Live Agent sin avisarle. Por lo tanto, asegúrese de saber exactamente a qué configuración de Live Agent debe cada usuario estar asignado.

Por ejemplo, supongamos que el usuario A está asignado a la configuración A de Live Agent. A continuación, usted crea la configuración B de Live Agent y le asigna accidentalmente el usuario A. Salesforce eliminará automáticamente el usuario A de la configuración A de Live Agent y volverá a asignar el usuario a la configuración B de Live Agent sin avisarle.

Configuración	¿Qué hace?
Usuarios disponibles	Indica los usuarios aptos para ser asignados a la configuración.
Usuarios seleccionados	Indica los usuarios asignados a la configuración.

Asignar perfiles

Asigne perfiles aptos a la configuración para otorgar a los usuarios asociados con los perfiles el acceso a la funcionalidad de Live Agent. Si un usuario está asignado a una configuración a niveles de usuario y perfil, la configuración a nivel de usuario sustituye la configuración asignada al perfil.

Configuración	¿Qué hace?
Perfiles disponibles	Indica los perfiles de usuario aptos para ser asignados a la configuración.
Perfiles seleccionados	Indica los perfiles de usuario asignados a la configuración.

Ajustes de supervisor

Los ajustes de supervisor determinan la funcionalidad de Live Agent disponible para los supervisores del servicio de asistencia al cliente. Además, estos ajustes determinan los filtros predeterminados que se aplican a la lista Estado del agente en el panel de supervisores.

Configuración	¿Qué hace?
Monitoreo de chat activado	Indica si los supervisores pueden monitorear las sesiones de chat de sus agentes en tiempo real mientras sus agentes interactúan con clientes.
Mensajes de susurro activados	Indica si los supervisores pueden enviar mensajes privados a agentes mientras los agentes chatean con clientes.
Vista rápida de agente activada	Indica si los supervisores pueden realizar vistas previas de los mensajes de chat de un agente antes de que el agente los envíe al cliente.
Filtro de estado de agente predeterminado	Determina el estado de agente predeterminado, como Online, Offline o Ausente a través del cual filtrar agentes en el panel de supervisores. Cuando los supervisores visualizan la lista Estado del agente en el panel de supervisores, verán una lista de los agentes con ese estado.
Filtro de habilidad predeterminada	Determina la habilidad predeterminada por la que filtrar agentes en el panel de supervisores. Cuando los supervisores visualizan la lista Estado del agente en el panel de supervisores, verán una lista de los agentes asignados a esa habilidad.
Filtro de botón predeterminado	Determina el botón predeterminado por la que filtrar agentes en el panel de supervisores. Cuando los supervisores visualizan la lista Estado del agente en el panel de supervisores, verán una lista de los agentes asignados a ese botón.
Habilidades asignadas	Determina las habilidades visibles para supervisores en el panel de supervisores. Cuando los supervisores visualizan la lista Estado del agente en el panel de supervisores, verán una lista de los agentes asignados a esas habilidades. Si no selecciona ninguna habilidad, la lista Estado del agente muestra agentes asignados a cualquier habilidad.

Configuración de conferencia de chat

Determine si los agentes pueden invitar a otros agentes a unirseles en una sesión de chat con un cliente. Las conferencias de chat permiten a sus agentes incluir varios agentes en una única sesión de chat. De ese modo, sus agentes pueden ayudar a sus clientes a obtener las soluciones que necesitan sin hacer que tengan que esperar que se transfieran sus sesiones de chat.

 **Nota:** Las conferencias de chat no admiten el panel Entidades relacionadas. Si intenta utilizarlo con las conferencias de chat, es posible que no se guarden detalles importantes en su registro.

Configuración	¿Qué hace?
Conferencia de chats activada	Indica si los agentes pueden invitar a otros agentes a unírseles en sesiones de chat con clientes.

Ajustes de transferencia de chat

Determine cómo los agentes pueden transferir chats a otros agentes.

Configuración	¿Qué hace?
Transferencia de sesiones de chat a agentes activada	Indica si los agentes pueden transferir chats a otro agente directamente.
Transferencia de sesiones de chat a habilidades activada	Indica si los agentes pueden transferir sesiones de chat a agentes asignados a una habilidad en particular.
Transferencia de chat a habilidades	Determina los grupos de habilidades a los que los agentes pueden transferir los chats. Los agentes pueden transferir sesiones de chat a agentes disponibles asignados a esas habilidades.
Transferencia de sesiones de chat a botones de Live Chat activada	Indica si los agentes pueden transferir sesiones de chat a un botón o cola.
Transferencia de sesiones de chat a botones de Live Chat activada	Determina los botones a los que los agentes pueden transferir las sesiones de chat. Los agentes pueden transferir sesiones de chat a agentes disponibles asignados a esos botones.

Navegadores compatibles para notificaciones de Live Agent

Las notificaciones de Live Agent ayudan los agentes a responder con eficiencia a sesiones de chat advirtiéndolos a los agentes cuando se producen ciertos eventos. Los tipos de notificaciones de chat compatibles se determinan por los navegadores que utilizan sus agentes.

Existen dos tipos de notificaciones de chat disponibles en Live Agent.

Notificaciones de solicitudes de chat

Notifica un agente cuando recibe una solicitud de chat; disponible como notificaciones sonoras y notificaciones de escritorio.

Desconectar notificaciones

Notifican a un agente cuando está desconectado de Live Agent; disponibles únicamente como notificaciones sonoras

Navegador	Versión	¿Notificaciones sonoras compatibles?	¿Notificaciones de escritorio compatibles?
Google Chrome™	Versión estable más reciente	Sí	Sí
Mozilla® Firefox®	Versión estable más reciente	Sí	Sí
Apple® Safari®	6.x en Mac OS X	Sí	Sí
Windows® Internet Explorer®	9	Sí	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**

Creación de implementaciones de Live Agent

Una implementación es un lugar del sitio Web de su compañía activado para Live Agent. Cree implementaciones para implementar Live Agent y controlar su funcionalidad en su sitio web.

Para personalizar la ventana de chat que sus clientes visualizan, debe crear en primer lugar un sitio de Force.com para alojar sus imágenes personalizadas.

Una implementación consta de varias líneas de Javascript que se añaden a una página Web. Su organización puede tener una única implementación de Live Agent o varias. Por ejemplo, si tiene un único centro de servicios que admite varios sitios Web, la creación de una implementación distinta para cada sitio le permite presentar varias ventanas del chat a sus visitantes.

1. Desde Configuración, ingrese *Implementaciones* en el cuadro *Búsqueda rápida* y, a continuación, seleccione **Implementaciones**.
2. Haga clic en **Nuevo**.
3. Seleccione los ajustes para su implementación.
4. Haga clic en **Guardar**.
Salesforce genera el código de implementación.
5. Copie el código de implementación y luego péguelo en cada página Web en la que quiera implementar Live Agent. Para lograr el mayor desempeño, pegue el código justo antes de la etiqueta de cierre del cuerpo (es decir, `</body>`).

 **Nota:** Si está usando zonas de seguridad en Internet Explorer 8 o 9, compruebe que su implementación y cualquier sitio Web que la albergue estén en la misma zona de seguridad. Por un problema con Internet Explorer no es posible iniciar una ventana de chat desde un sitio Web situado en una zona de seguridad distinta. Si desea más información sobre zonas de seguridad, consulte la ayuda de Internet Explorer.

Ajustes de implementación de Live Agent

Los ajustes de implementación de Live Agent controlan la funcionalidad disponible para agentes y sus supervisores mientras los agentes chatean con clientes.

Aplique la configuración cuando cree o modifique una implementación de Live Agent.

Información básica

Configure la funcionalidad básica disponible en una implementación de Live Agent específica.

Configuración	¿Qué hace?
Nombre de implementación de Live Chat	Asigna nombres a la implementación. Este nombre de implementación, o una versión de él, se convierte automáticamente en el Nombre de desarrollador.
Nombre del desarrollador (Developer Name)	Establece el nombre de API para la implementación 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 implementaciones:

- "Personalizar aplicación"

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**

Configuración	¿Qué hace?
Título de la ventana del chat	Establece el nombre de la ventana de chat como aparece para los clientes.
Permitir que los visitantes guarden las transcripciones	Indica si los clientes pueden guardar copias de sus transcripciones de chat después de finalizar la sesión de chat con un agente.
Permitir acceso a la API previa al chat	Indica si los desarrolladores pueden implementar y acceder a la API previa al chat.  Advertencia: La API previa al chat proporciona a los desarrolladores acceso a información que puede ser personal proporcionada por los clientes en formularios previos al chat, como el nombre de la dirección de email del cliente.
Dominios permitidos	Determina los dominios que pueden alojar la implementación. Cuando utilice dominios permitidos: • Enumere tanto dominios como necesite, pero solo uno por línea. • Utilice únicamente el dominio y el subdominio. Por ejemplo, utilice xyz.domain.com, domain.com o www.domain.com. No incluya http:// o asignaciones en páginas específicas con un dominio, como domain.com/page. • Asegúrese de especificar todos los dominios que desea autorizar para alojar la implementación. • Para convertir la implementación en utilizable en cualquier dominio, deje el campo Dominios permitidos vacío.
Activar tiempo de espera personalizado	Indica si está activado una advertencia y un tiempo de espera para el agente cuando el cliente está inactivo en una sesión de chat.
Duración de advertencia de conexión sin actividad	La duración, en segundos, que el cliente puede permanecer sin actividad o desconectado antes de que se envíe una advertencia al agente. El valor predeterminado es de 40 segundos.
Duración de tiempo de espera de conexión sin actividad	La duración, en segundos, que el cliente puede permanecer sin actividad o desconectado antes de que finalice la sesión de chat. El valor predeterminado es de 110 segundos.

Marca de ventana de chat

Opcionalmente, puede personalizar su ventana de chat con imágenes personalizadas asociando su implementación con un sitio de Force.com y sus recursos estáticos.

Configuración	¿Qué hace?
Sitio de imagen de marca	Determina el sitio de Force.com asociado con la implementación. Asociando su implementación con un sitio de Force.com, puede personalizar su implementación con imágenes de marca. Almacene sus imágenes de marca como recursos estáticos con su sitio de Force.com.
Imagen de la marca de ventana de chat	Establece el gráfico personalizado que aparece en la ventana de chat del cliente.
Imagen de la marca de ventana de chat de Mobile	Establece el gráfico personalizado que aparece en la ventana de chat del cliente cuando éste accede al chat desde un sitio móvil.

Dominios permitidos e implementaciones de Live Agent

Para mejorar la seguridad y disminuir el número de solicitudes de chat que no sean de confianza, utilice la opción de dominios permitidos cuando cree las implementaciones de Live Agent. Existen algunas consideraciones a tener en cuenta cuando utiliza dominios permitidos.

- Enumere tanto dominios como necesite, pero solo uno por línea.
- Utilice únicamente el dominio y el subdominio; por ejemplo, xyz.domain.com, domain.com o www.domain.com. No incluya http:// o asignaciones en páginas específicas con un dominio, como domain.com/page.
- Especifique todos los dominios que desea que alojen la implementación.
- Para convertir la implementación en utilizable en cualquier dominio, deje el campo Dominios permitidos vacío.

Creación de botones de chat

Cree botones de chat que permitan a los clientes solicitar un chat con un agente directamente desde su sitio web.

Antes de crear botones de chat, necesita:

- Crear habilidades. Cada botón de chat está asociado con una habilidad en concreto o un conjunto de habilidades para que las sesiones de chat iniciadas desde el botón se envíen a los agentes adecuados.
- Cree recursos estáticos y un sitio de Force.com para utilizar imágenes personalizadas para las versiones online y offline de su botón. Si no dispone de un sitio de Force.com, puede especificar imágenes o texto del botón online o offline modificando el código creado al crear un botón.

Tiene que crear botones en los que los visitantes puedan hacer clic para iniciar los chats. Al igual que una implementación, un botón consta de varias listas de Javascript que puede copiar y pegar en páginas Web. Una única implementación puede tener múltiples botones; cada botón le permite perfeccionar la experiencia del chat para los visitantes. Por ejemplo, su Implementación de servicio puede tener botones para los problemas de su computadora personal, computadora portátil o tablet. Cada botón está asignado a una habilidad o un conjunto de habilidades para garantizar que las consultas de los visitantes se dirijan únicamente a los agentes que puedan resolver los problemas de los visitantes.

1. Desde Configuración, ingrese *Botones de Chat* en el cuadro *Búsqueda rápida* y, a continuación, seleccione **Invitaciones y botones de Chat**.
2. Haga clic en **Nuevo**.
3. Seleccione el botón Chat desde el campo *Tipo*.
4. Seleccione los ajustes restantes para su botón de chat.
5. Haga clic en **Guardar**.
6. Copie el código del botón y a continuación, péguelo en cada página Web en la que haya implementado Live Agent. Asegúrese de pegar el código en el área de la página donde quiera que aparezca el botón.



Sugerencia: Como el código cambia con cada modificación, recuerde copiar y pegar el código cada vez que actualiza el botón.

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 personalizar botones de chat:

- "Personalizar aplicación"

Configuración del botón de chat

La configuración del botón de chat controla el comportamiento de los botones de chat que los clientes utilizan para interactuar con agentes.

Aplique la configuración cuando cree o modifique un botón de chat de Live Agent.

Información básica

Configure la funcionalidad básica disponible en un botón de chat de Live Agent específico.

Configuración	¿Qué hace?
Tipo	Determina el tipo de botón que desee crear:  Advertencia: Cuando crea un botón de chat para alojar en su sitio Web, debe establecer esta opción como Botón de chat.
Nombre	Establece un nombre del botón de chat. Este nombre de botón, o una versión de él, se convierte automáticamente en el Nombre de desarrollador.
Nombre del desarrollador (Developer Name)	Establece el nombre de API para el botón de chat.
Idioma	Establece el idioma predeterminado para textos en la ventana de chat.
Activar tiempo de espera del cliente	Indica si han finalizado las sesiones de chat si el cliente no responde en un periodo específico.
Tiempo de espera del cliente (segundos)	Establece la cantidad de tiempo que un cliente tiene para responder al mensaje de un agente antes de que finalice la sesión. El temporizador se detiene cuando el cliente envía un mensaje. Se restablece el temporizador a 0 cada vez que el agente envía un mensaje.
Advertencia del tiempo de espera del cliente (segundos)	Establece la cantidad de tiempo que un cliente tiene para responder al mensaje de un agente antes de que aparezca una advertencia y que un temporizador inicie la cuenta atrás. La advertencia desaparece (y el temporizador se detiene) cada vez que el cliente envía un mensaje. La advertencia desaparece (y el temporizador se restablece a 0) cada vez que el agente envía un mensaje. El valor de advertencia debe ser inferior al valor de tiempo de espera (recomendamos al menos 30 segundos).

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**

Configuración	¿Qué hace?
Nombre de agente personalizado	Establece el nombre del agente como aparece para los clientes en la ventana de chat.
Saludo automático	Establece un mensaje de saludo personalizado que el cliente recibe automáticamente cuando un agente acepta la solicitud de chat del cliente. También puede combinar campos para personalizar la información de su saludo utilizando la herramienta Campos de combinación disponibles. Por ejemplo, puede personalizar la experiencia de chat usando campos de combinación para incluir el nombre del cliente en el saludo.  Nota: Si especifica un mensaje de saludo automático en su configuración de Live Agent y en un botón de chat individual, el mensaje asociado con su botón de chat sustituye al mensaje asociado con su configuración.

Información de enrutamiento

Configure cómo el botón o la invitación dirige las sesiones de chat al agente más adecuado.

Configuración	¿Qué hace?
Tipo de ruta	Establece cómo se enrutan las sesiones de chat a un agente.
Habilidades	Asocia habilidades con el botón. La solicitudes de chat entrantes originadas por el botón se envían a agentes con las habilidades que especifique.
Activar cola	Indica que la colocación en cola está activada. La cola permite que las solicitudes de chat entrantes esperen en una cola hasta que un agente con las habilidades apropiadas esté disponible para aceptarlas.
Tamaño de la cola por agente	Determina la capacidad de la cola para albergar solicitudes de chat por agente disponible. Para en enrutamiento de Live Agent o cuando las sesiones de chat tienen un tamaño de 1, este es el número de sesiones de chat permitidas para poner en cola por cada agente.
Tamaño total de la cola	Determina la capacidad de la cola para albergar solicitudes de chat. Para en enrutamiento de Live Agent o cuando las sesiones de chat tienen un tamaño de 1, este es el número máximo de sesiones de chat permitidas para poner en cola.

Personalización del botón de chat

Opcionalmente, puede personalizar su botón de chat con imágenes personalizadas asociando su implementación con un sitio de Force.com y sus recursos estáticos.

Configuración	¿Qué hace?
Sitio para recursos	Determina el sitio de Force.com asociado con el botón de chat. Asociando su botón con un sitio de Force.com, puede personalizar el botón con imágenes de marca. Almacene sus imágenes de marca como recursos estáticos con su sitio de Force.com.
Imagen online	Establece el gráfico del botón personalizado que aparece cuando el botón de chat no está disponible.
Imagen offline	Establece el gráfico del botón personalizado que aparece cuando el botón de chat está disponible para que los clientes soliciten nuevas sesiones de chat.
Página de chat personalizada	Sustituye la ventana de chat estándar de Live Agent por una página de ventana de chat personalizada que ha desarrollado. Utilice esta opción solo para utilizar una ventana de chat diferente a la ventana de chat predeterminada que proporciona Live Agent.
Página del formulario previo al chat	Dirige Live Agent a la página de Force.com que aloja su formulario previo al chat personalizado que los clientes visualizan antes de iniciar una sesión de chat con un agente.
URL del formulario previo al chat	Dirige Live Agent a la URL de la página Web que aloja su formulario previo al chat.
página posterior al chat	Dirige Live Agent a su página posterior al chat personalizada que los clientes visualizan después de completar una sesión de chat.
URL posterior al chat	Dirige Live Agent a la URL de la página Web que aloja su página posterior al chat.

Opciones de ruta de chat

Las opciones de ruta en Live Agent le permiten especificar cómo se dirigen las solicitudes de chat entrantes a los agentes.

Opción de ruta	Descripción
Opción	Las solicitudes de chat entrantes se agregan a la cola en Live Agent en la consola de Salesforce y están disponibles para cualquier agente con la habilidad necesaria.
Menos activa	Las solicitudes de chat entrantes se dirigen al agente con la habilidad necesaria que cuenta con menos sesiones de chat activas. Esta opción es una opción de envío, lo que significa que las solicitudes de chat entrantes se dirigen o se “envían” a agentes. Puede especificar el tiempo del que dispone un agente para responder a una solicitud de chat antes de que se envíe al siguiente agente cualificado disponible.
Más disponible	Las sesiones de chat entrantes se dirigen al agente con la habilidad necesaria y la mayor diferencia entre la capacidad de chat y las sesiones de chat activas. Por ejemplo, si los agentes A y B disponen de una capacidad de chat de 5 cada uno, y el agente A tiene tres sesiones de chat activas mientras que el agente B solo tiene una, las solicitudes de chat entrantes se dirigirán al agente B. Esta opción es una opción de envío, lo que significa que las solicitudes de chat entrantes se dirigen o se “envían” a agentes. Puede especificar el tiempo del que dispone un agente para responder a una solicitud de chat antes de que se envíe al siguiente agente cualificado disponible.
Omni	Las sesiones de chat entrantes se dirigen a agentes empleando colas de OmniCanal (beta).

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**

Opciones de cola de chat

Las opciones de cola en Live Agent le permiten controlar cómo se gestionan las solicitudes de chat entrantes cuando no hay agentes disponibles.

Para cada botón de chat de Live Agent o invitación que crea, puede activar la cola para poner solicitudes de chat entrantes en espera si no hay agentes disponibles con las habilidades necesarias para aceptar las solicitudes. También puede especificar el número máximo de solicitudes en una cola. Con la activación de colas y límites de configuración, puede controlar el modo en que se gestionan las solicitudes de chat entrantes, lo que ayuda a los agentes a gestionar los desfases del chat.

Con la cola activada, su compañía puede aceptar solicitudes de chat entrantes incluso cuando los agentes están capacitados y puede especificar el número máximo de solicitudes para aceptar. Eso ayuda a los agentes a trabajar con eficiencia y limita el tiempo de espera que emplean los clientes para el chat.

El modo en que funciona la cola de chat se determina mediante opciones de ruta de chat. Las opciones de ruta se establecen a través de su botón de chat o invitación automatizada. Consulte [Opciones de ruta de chat](#) para obtener más información acerca de cómo puede enrutar sesiones de chat a los agentes correctos.

Echemos un vistazo a cómo funcionan las opciones de cola y enrutamiento juntas:

Opción de cola	Con esta opción de ruta	Resultados
La cola no está activada	Opción	- Los usuarios ven la versión online de su botón de chat y pueden enviar nuevas solicitudes a menos que no haya agentes conectados con la habilidad necesaria que estén disponibles o que todos los agentes hayan alcanzado su capacidad. - Las solicitudes de chat entrantes se añaden al widget Live Agent. - Cuando los agentes tienen capacidad para nuevas sesiones de chat, pueden seleccionar solicitudes entrantes de la lista.
La cola no está activada	Más activa o Más disponible	Los usuarios ven la versión online de su botón de chat y pueden enviar nuevas solicitudes a menos que no haya agentes conectados con la habilidad necesaria que estén disponibles o

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**

Opción de cola	Con esta opción de ruta	Resultados
		que todos los agentes hayan alcanzado su capacidad. • Cuando los agentes tienen capacidad para nuevas sesiones de chat, se dirigen las solicitudes a ellos.
La cola está activada sin un límite total o por agente	Opción	• Los usuarios ven la versión online de su botón de chat y pueden enviar nuevas solicitudes a menos que no haya agentes con la habilidad necesaria que estén disponibles. • Las solicitudes de chat entrantes se añaden a la lista Solicitudes de chat. • Cuando los agentes tienen capacidad para nuevas sesiones de chat, pueden aceptar solicitudes entrantes de la lista.
La cola está activada sin un límite total o por agente	Más activa o Más disponible	• Los usuarios ven la versión online de su botón de chat y pueden enviar nuevas solicitudes a menos que no haya agentes con la habilidad necesaria que estén disponibles. • Cuando los agentes tienen capacidad para nuevas sesiones de chat, se dirigen las solicitudes a ellos.
La cola está activada con un límite total o por agente definido	Opción	• Los usuarios ven la versión online de su botón de chat y pueden enviar nuevas solicitudes a menos que no haya agentes con la habilidad necesaria que estén disponibles o que se alcanza el límite de la cola. Luego, los usuarios ven la versión offline del botón hasta que finalicen las sesiones de chat antiguas. • Las solicitudes de chat entrantes se añaden a la cola hasta que se alcance el límite total o por agente, en el que no se aceptarán nuevas solicitudes hasta que finalicen sesiones de chat antiguas. • Cuando los agentes tienen capacidad para nuevas sesiones de chat, pueden aceptar solicitudes entrantes de la lista.
La cola está activada con un límite total o por agente definido	Más activa o Más disponible	• Los usuarios ven la versión online de su botón de chat y pueden enviar nuevas

Opción de cola	Con esta opción de ruta	Resultados
		solicitudes a menos que no haya agentes disponibles con la habilidad necesaria o que se alcanza el límite de la cola. En esos casos, los usuarios ven la versión sin conexión del botón hasta que las sesiones de chat anteriores han finalizado y un agente está disponible. - Las solicitudes de chat entrantes se añaden a la cola hasta que se alcance el límite total o por agente, en el que no se aceptarán nuevas solicitudes hasta que finalicen sesiones de chat antiguas. - Cuando los agentes tienen capacidad para nuevas sesiones de chat, se dirigen las solicitudes a ellos.

Personalizar sus marcas de Live Agent con sitios de Force.com

Para personalizar su implementación de Live Agent con imágenes de marca, utilice un sitio de Force.com para cargar las imágenes para su ventana de chat y botones de chat.

Para personalizar su ventana de chat y sus botones de chat, debe crear uno o más sitios de Force.com y luego cargar las imágenes que desea utilizar como recursos estáticos. Los recursos estáticos le permiten cargar contenido al que puede hacer referencia en una página de Visualforce. Cada recurso estático tiene su propia URL que Salesforce utiliza para acceder a las imágenes cuando se carga la ventana de chat.

1. Cree un sitio de Force.com para alojar sus imágenes.

Cuando crea un sitio de Force.com para su implementación de Live Agent, debe proporcionar únicamente la información siguiente.

- Una etiqueta de sitio y un nombre de sitio
- Un contacto de sitio
- La página de inicio del sitio activo
- Una plantilla de sitio

2. Cargue sus imágenes de marca como recursos estáticos.

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 sitios de Force.com:

- "Personalizar aplicación"

Personalización de su implementación de Live Agent

Después de configurar su implementación básica de Live Agent, personalícela con soluciones apropiadas para sus agentes, supervisores y clientes. Live Agent ofrece varias opciones para personalizar su implementación mediante declaración, lo que significa que no se requiere ninguna codificación.

EN ESTA SECCIÓN:

[Crear objetos de Live Agent](#)

El primer paso para implementar y ejecutar su implementación de Live Agent es crear los objetos necesarios en Salesforce.

[Establecer la visibilidad para usuarios de Live Agent](#)

Seleccione cómo sus usuarios de Live Agent puede ver la ficha Supervisor y sesiones de Live Agent utilizando conjuntos de permisos y perfiles.

[Establecer opciones de privacidad para usuarios de Live Agent](#)

Proteja sus agentes y los clientes a los que asisten bloqueando datos confidenciales y visitantes no deseados.

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 configurar Live Agent:

- “Personalizar aplicación”

Para crear perfiles de usuario o conjuntos de permisos:

- “Gestionar perfiles y conjuntos de permisos”

Crear objetos de Live Agent

El primer paso para implementar y ejecutar su implementación de Live Agent es crear los objetos necesarios en Salesforce.

EN ESTA SECCIÓN:

[Creación de invitaciones de chat automatizadas](#)

Configure invitaciones de chat automatizadas que aparecen como mensajes emergentes animados en su sitio web para invitar sus clientes a conversar por chat con un agente.

[Formularios anteriores al chat y Páginas posteriores al chat](#)

Los formularios anteriores al chat y las páginas posteriores al chat en Live Agent le permiten intercambiar información con clientes que se ponen en contacto con su compañía a través del chat.

[Crear mensajes con Texto rápido](#)

Los mensajes con Texto rápido permiten a los agentes incluir notas estandarizadas en las actualizaciones de casos y enviar respuestas comunes a los clientes sin escribirlas cada vez. Cree mensajes personalizados para que sus agentes los usen cuando envíen mensajes de email y chateen con 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**

Creación de invitaciones de chat automatizadas

Configure invitaciones de chat automatizadas que aparecen como mensajes emergentes animados en su sitio web para invitar sus clientes a conversar por chat con un agente.

Antes de crear invitaciones automatizadas, necesita:

- Crear habilidades. Cada botón de chat está asociado con una habilidad en concreto o un conjunto de habilidades para que las sesiones de chat iniciadas desde el botón se envíen a los agentes adecuados.
- Cree recursos estáticos y un sitio de Force.com para utilizar imágenes personalizadas para las versiones online y offline de su botón. Si no dispone de un sitio de Force.com, puede especificar imágenes o texto del botón online u offline modificando el código creado al crear un botón.

Las invitaciones automatizadas pueden definirse para que se activen según ciertos criterios, como si un cliente permanecerá en una página web durante más que una cantidad específica de tiempo. Las invitaciones se pueden asociar con habilidades específicas, lo que asegura que los clientes se enviarán al agente adecuado cuando acepten una invitación a un chat.

1. Desde Configuración, ingrese *Invitaciones y botones de Chat* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Invitaciones y botones de Chat**.
2. Haga clic en **Nuevo**.
3. En Tipo, seleccione Invitación automatizada.
4. Haga clic en **Guardar**.
5. Copie el código de la invitación y a continuación, péguelo en cada página Web en la que haya implementado Live Agent. Asegúrese de pegar el código en el área de la página donde quiera que aparezca la invitación.

 **Sugerencia:** Como el código cambia con cada modificación, recuerde copiar y pegar el código cada vez que actualiza la invitación.

EN ESTA SECCIÓN:

[Configuración de invitación automatizada](#)

La configuración de invitación automatizada controla el comportamiento de las invitaciones que se envían a sus clientes para indicarles iniciar sesiones de chat con agentes mientras visitan su sitio Web.

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 personalizar invitaciones de chat automatizadas:

- "Personalizar aplicación"

Configuración de invitación automatizada

La configuración de invitación automatizada controla el comportamiento de las invitaciones que se envían a sus clientes para indicarles iniciar sesiones de chat con agentes mientras visitan su sitio Web.

Aplique la configuración cuando cree o modifique una invitación automatizada de Live Agent.

Información básica

Configure la funcionalidad básica disponible en un botón de chat de Live Agent específico.

Configuración	¿Qué hace?
Tipo	Determina si crear un botón de chat o una invitación automatizada.  Advertencia: Al crear una invitación de chat automatizada, debe establecer esta opción en Invitación automatizada.
Activo	Determina si la invitación automatizada es "activa" o se puede enviar automáticamente a clientes.
Nombre	Establecer nombre para la invitación. Este nombre de invitación, o una versión de ella, se convierte automáticamente en el Nombre de desarrollador.
Nombre del desarrollador (Developer Name)	Establece el nombre de API para la invitación.
Implementaciones	Le permite seleccionar las implementaciones donde aparece esta invitación.
Idioma	Establece el idioma predeterminado para textos en la ventana de chat.
Activar tiempo de espera del cliente	Indica si han finalizado las sesiones de chat si el cliente no responde en un periodo específico.
Tiempo de espera del cliente (segundos)	Establece la cantidad de tiempo que un cliente tiene para responder al mensaje de un agente antes de que finalice la sesión. El temporizador se detiene cuando el cliente envía un mensaje. Se restablece el temporizador a 0 cada vez que el agente envía un mensaje.
Advertencia del tiempo de espera del cliente (segundos)	Establece la cantidad de tiempo que un cliente tiene para responder al mensaje de un agente antes de que aparezca una advertencia y que un temporizador inicie la cuenta atrás. La advertencia desaparece (y el temporizador se

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**

Configuración	¿Qué hace?
	detiene) cada vez que el cliente envía un mensaje. La advertencia desaparece (y el temporizador se restablece a 0) cada vez que el agente envía un mensaje. El valor de advertencia debe ser inferior al valor de tiempo de espera (recomendamos al menos 30 segundos).
Nombre de agente personalizado	Establece el nombre del agente como aparece para los clientes en la ventana de chat.
Saludo automático	Establece un mensaje de saludo personalizado que el cliente recibe automáticamente cuando un agente acepta la solicitud de chat del cliente desde una invitación. También puede combinar campos para personalizar la información de su saludo utilizando la herramienta Campos de combinación disponibles. Por ejemplo, puede personalizar la experiencia de chat usando campos de combinación para incluir el nombre del cliente en el saludo.  Nota: Si especifica un mensaje de saludo automático en su configuración de Live Agent y en una invitación, el mensaje asociado con su invitación sustituirá al mensaje asociado con su configuración.

Información de enrutamiento

Especifique cómo esta invitación dirige las sesiones de chat al agente más adecuado.

Configuración	¿Qué hace?
Tipo de ruta	Determina cómo se dirigen la solicitudes de chat entrantes originadas por la invitación a agentes con habilidades apropiadas.
Poner en cola	Selecciona la cola para esta invitación.
Activar cola	Indica que la cola está activada, permitiendo que las solicitudes de chat entrantes esperen en una cola hasta que un agente con las habilidades apropiadas esté disponible para aceptarlas.
Tamaño de la cola por agente	Determina la capacidad de la cola para albergar solicitudes de chat por agente disponible. Para en enrutamiento de Live Agent o cuando las sesiones de chat tienen un tamaño de 1, este es el número de sesiones de chat permitidas para poner en cola por cada agente.
Tamaño total de la cola	Determina la capacidad de la cola para albergar solicitudes de chat. Para en enrutamiento de Live Agent o cuando las sesiones de chat tienen un tamaño de 1, este es el número máximo de sesiones de chat permitidas para poner en cola.

Configuración	¿Qué hace?
Aceptar chats automáticamente	Indica que las solicitudes de chat de esta invitación se aceptan automáticamente por el primer agente disponible.

Animación de la invitación

Personalice las animaciones de su invitación para determinar cómo aparecerá la animación para los clientes.

Configuración	¿Qué hace?
Tiempo de visualización	Determina cuánto tiempo se mostrará la invitación para los clientes antes de desaparecer.
Permitir que la invitación se active de nuevo tras aceptar	Indica si se puede volver a enviar la invitación al cliente después de que haya aceptado una invitación anterior.
Permitir que la invitación se active de nuevo tras rechazar	Indica si se puede volver a enviar la invitación al cliente después de que haya rechazado una invitación anterior.
Animación	Determina el tipo de animación para su invitación. Dependiendo de la animación que elija, se le solicitará seleccionar las posiciones donde aparecerá la invitación en pantalla para los clientes.  Nota: Las animaciones no se representarán para agentes que utilicen versiones 9 e inferiores de Internet Explorer.

Personalización de la invitación

Opcionalmente, puede personalizar su invitación con imágenes personalizadas asociando su implementación con un sitio de Force.com y sus recursos estáticos.

Configuración	¿Qué hace?
Sitio para recursos	Determina el sitio de Force.com asociado con la invitación. Asociando su invitación con un sitio de Force.com, puede personalizar la invitación con imágenes de marca. Almacene sus imágenes de marca como recursos estáticos con su sitio de Force.com.
Imagen de invitación	Establece el gráfico de botón personalizado que aparece para esta invitación.
Página de chat personalizada	Sustituye la ventana de chat estándar de Live Agent por una página de ventana de chat personalizada que ha desarrollado. Utilice esta opción solo para utilizar una ventana de chat diferente a la ventana de chat predeterminada que proporciona Live Agent.
Página del formulario previo al chat	Dirige Live Agent a la página de Force.com que aloja su formulario previo al chat personalizado que los clientes visualizan antes de iniciar una sesión de chat con un agente.

Configuración	¿Qué hace?
URL del formulario previo al chat	Dirige Live Agent a la URL de la página Web que aloja su formulario previo al chat.
página posterior al chat	Dirige Live Agent a su página posterior al chat personalizada que los clientes visualizan después de completar una sesión de chat.
URL posterior al chat	Dirige Live Agent a la URL de la página Web que aloja su página posterior al chat.

Regla de envío

Cree reglas de envío para su invitación con el fin de determinar cuándo activar y enviar la invitación a clientes. Puede incluir varios criterios en su regla de envío. Además, si su regla de envío requiere una lógica más compleja, puede aplicar operadores booleanos a su regla de envío.

Configuración	¿Qué hace?
Criterios	Establece los criterios a evaluar por la regla de envío. Por ejemplo, puede crear una regla que envía la invitación basándose en cuántos segundos estuvo un cliente visualizando una página Web.
Operador	Establece el operador para evaluar sus criterios. Por ejemplo, puede crear una regla que envía la invitación cuando un cliente ha permanecido en una página más del número de segundos especificado.
Valor	Establece el valor con el que se evaluará la fórmula. Por ejemplo, puede crear una regla que envía la invitación cuando un cliente ha permanecido en una página más de 30 segundos.

Formularios anteriores al chat y Páginas posteriores al chat

Los formularios anteriores al chat y las páginas posteriores al chat en Live Agent le permiten intercambiar información con clientes que se ponen en contacto con su compañía a través del chat.

Los formularios anteriores al chat y las páginas posteriores al chat ofrecen una forma estandarizada de recopilar información de clientes que se ponen en contacto con la compañía a través del chat. Esos formularios y páginas ofrecen también una forma estandarizada de compartir información con clientes después de finalizar sus sesiones de chat. Además, con el uso de estos formularios y estas páginas, puede personalizar la experiencia de chat para sus usuarios.

Con el uso de formularios anteriores al chat, puede recopilar información de un cliente, como un nombre o una descripción de un problema, cuando el cliente solicite chatear con un agente. Esta información puede contribuir a que las solicitudes de chat en directo sean más eficientes y puede reducir el tiempo que los agentes emplean en la recopilación de información antes de iniciar una sesión de chat. También puede utilizar esta información para personalizar la experiencia de un cliente mientras chatea con un agente, como incluir el nombre del cliente en la ventana de chat.

Al utilizar páginas posteriores al chat, puede compartir información con clientes al final de una sesión de chat. Por ejemplo, puede dirigir sus clientes a otra página Web cuando completan una sesión de chat con un agente y puede reenviarlos a una encuesta acerca de su experiencia de chat.

Debe crear formularios anteriores al chat y páginas posteriores al chat programáticamente, utilizando las API de Live Agent. Para obtener información acerca de la creación de formularios anteriores al chat y páginas posteriores al chat, consulte la [Guía del desarrollador de Live Agent](#) (solo en inglés).

Crear mensajes con Texto rápido

Los mensajes con Texto rápido permiten a los agentes incluir notas estandarizadas en las actualizaciones de casos y enviar respuestas comunes a los clientes sin escribirlas cada vez. Cree mensajes personalizados para que sus agentes los usen cuando envíen mensajes de email y chateen con clientes.

1. Haga clic en la ficha **Texto rápido**.
2. Haga clic en **Nuevo**.
3. Si cuenta con más de un tipo de registro de Texto rápido, seleccione un tipo de registro para el nuevo mensaje y luego haga clic en **Continuar**.
4. Escriba un nombre de mensaje.
5. Escriba el mensaje.
Puede incluir saltos de línea, listas y caracteres especiales; puede tener hasta 4.096 caracteres.
6. Haga clic en **Campos de combinación disponibles** para mostrar el selector de campos de combinación.
7. Seleccione los canales en los que desee que el mensaje esté disponible.
En función de las funciones activadas en su organización, los siguientes canales pueden estar disponibles.
 - **Email**: la acción Email de Noticias de caso
 - **Live Agent**: Live Agent en la consola de Salesforce
 - **Portal**: una comunidad o portal de 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**

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

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

PERMISOS DE USUARIO

Para crear mensajes de Texto rápido:

- "Crear", "Leer", "Modificar" y "Eliminar" en Texto rápido

- **Teléfono:** la acción Registrar una llamada de Noticias de caso
- **Interno:** la acción Cambiar estado de Noticias de caso

8. Seleccione una categoría.
9. De forma opcional, seleccione una subcategoría.
10. Haga clic en **Guardar**.



Sugerencia: Haga clic en **Probar y verificar campos de combinación** para ver una muestra del texto rápido relleno con datos de registros que seleccione.

CONSULTE TAMBIÉN

[Configuración de Texto rápido](#)

Establecer la visibilidad para usuarios de Live Agent

Seleccione cómo sus usuarios de Live Agent puede ver la ficha Supervisor y sesiones de Live Agent utilizando conjuntos de permisos y perfiles.

EN ESTA SECCIÓN:

[Establecer visibilidad para la ficha Supervisor mediante Perfiles](#)

El panel de supervisores de Live Agent es el cajón de sastre de sus supervisores para buscar información acerca de agentes de chat y botones de chat de sus organizaciones. Haga que la ficha Supervisor de Live Agent sea visible para usuarios asignados a perfiles específicos.

[Configuración de la visibilidad de la ficha Sesiones de Live Agent en Conjuntos de permisos](#)

Los 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. Haga que la ficha Sesiones de Live Agent sea visible para usuarios asignados a conjuntos de permisos específicos.

[Configuración de la visibilidad de la ficha Sesiones de Live Agent en Perfiles](#)

Los 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. Haga que la ficha Sesiones de Live Agent sea visible para usuarios asignados a perfiles específicos.

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**

Establecer visibilidad para la ficha Supervisor mediante Perfiles

El panel de supervisores de Live Agent es el cajón de sastre de sus supervisores para buscar información acerca de agentes de chat y botones de chat de sus organizaciones. Haga que la ficha Supervisor de Live Agent sea visible para usuarios asignados a perfiles específicos.

1. En Configuración, ingrese *Perfiles* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Perfiles**.
2. Haga clic en **Modificar** junto al perfil al que desea otorgar acceso a la ficha Supervisor.
3. Defina la visibilidad de la ficha Supervisor de Live Agent como *Valor predeterminado activo*.
4. Haga clic en **Guardar**.

Cuando otorgue a sus usuarios el permiso necesario para acceder a la ficha Supervisor de Live Agent, configure el acceso al panel de supervisores de Live Agent en la 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 definir la visibilidad para funciones de Live Agent:

- "Gestionar perfiles y conjuntos de permisos"

Configuración de la visibilidad de la ficha Sesiones de Live Agent en Conjuntos de permisos

Los 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. Haga que la ficha Sesiones de Live Agent sea visible para usuarios asignados a conjuntos de permisos específicos.

También puede otorgar el acceso de usuarios a la ficha Sesiones de Live Agent en perfiles.

1. En Configuración, ingrese *Conjuntos de permisos* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Conjuntos de permisos**.
2. Haga clic en el nombre del conjunto de permisos o cree un conjunto de permisos.
3. Haga clic en **Configuración de objetos**.
4. Haga clic en **Sesiones de Live Agent**.
5. Haga clic en **Modificar (Edit)**.
6. En la configuración de fichas, seleccione **Disponible** y **Visible**.
7. 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 definir la visibilidad para funciones de Live Agent:

- "Gestionar perfiles y conjuntos de permisos"

Configuración de la visibilidad de la ficha Sesiones de Live Agent en Perfiles

Los 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. Haga que la ficha Sesiones de Live Agent sea visible para usuarios asignados a perfiles específicos.

También puede otorgar el acceso de usuarios a la ficha Sesiones de Live Agent en conjuntos de permisos.

1. En Configuración, ingrese *Perfiles* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Perfiles**.
2. Seleccione un perfil de agente de asistencia.
3. Haga clic en **Modificar (Edit)**.
4. Defina la visibilidad de la ficha Sesiones de Live Agent como *Valor predeterminado activo*.
5. 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 definir la visibilidad de fichas para sesiones de Live Agent:

- "Gestionar perfiles y conjuntos de permisos"

Establecer opciones de privacidad para usuarios de Live Agent

Proteja sus agentes y los clientes a los que asisten bloqueando datos confidenciales y visitantes no deseados.

EN ESTA SECCIÓN:

[Bloquear datos confidenciales en sesiones de chat](#)

Las reglas de datos confidenciales le permite bloquear patrones específicos, como tarjeta de crédito, número de la seguridad social, de teléfono y de cuenta o incluso irreverencias. Puede elegir eliminar el texto o sustituirlo con sus caracteres preferidos.

[Permitir que sus agentes bloqueen visitantes por dirección IP](#)

Ayude a sus agentes a evitar clientes problemáticos bloqueando los chats procedentes de direcciones IP especificadas.

[Crear una regla de bloqueo de direcciones IP para bloquear visitantes de chat](#)

Ayude a sus agentes a evitar clientes problemáticos bloqueando los chats procedentes de direcciones IP especificadas.

Bloquear datos confidenciales en sesiones de chat

Las reglas de datos confidenciales le permite bloquear patrones específicos, como tarjeta de crédito, número de la seguridad social, de teléfono y de cuenta o incluso irreverencias. Puede elegir eliminar el texto o sustituirlo con sus caracteres preferidos.

1. Desde Configuración, ingrese *Datos confidenciales* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Reglas de datos confidenciales**.
2. Haga clic en **Nuevo**.
3. Escriba cada patrón como una expresión regular de JavaScript (regex) y seleccione su configuración preferida. La expresión regular (regex) distingue entre mayúsculas y minúsculas.
4. Haga clic en **Pruebe su patrón**.
5. Ingrese texto en el formato de los datos que desea bloquear, como 123-45-6789 para un número de la seguridad social.
6. Realice una vista previa de sus resultados para asegurarse de que la regla está funcionando correctamente.
7. Seleccione las funciones para las que desea aplicar esta regla.
8. Haga clic en **Guardar**.

Puede bloquear el texto para agentes, supervisores, clientes o todos. Cuando se desencadena una regla, registra uno o más de estos eventos de transcripción de chat:

- Datos confidenciales bloqueados (Agente)
- Datos confidenciales bloqueados (Supervisor)
- Datos confidenciales bloqueados (Visitante)

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**

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 reglas de datos confidenciales:

- "Personalizar aplicación"

 **Nota:** Los datos confidenciales están visibles mientras alguien está escribiendo, pero se ocultan cuando la persona los envía. Por lo tanto, si desea ocultar información de cliente a los agentes, recomendamos desactivar Vista rápida de agente (en **Configuración > Personalizar > Live Agent > Configuraciones de Live Agent**).

Las reglas de datos confidenciales se aplican al saludo automático y cualquier texto rápido que ha activado. No se aplican al nombre del agente u otro texto estándar en la ventana de chat.

Permitir que sus agentes bloqueen visitantes por dirección IP

Ayude a sus agentes a evitar clientes problemáticos bloqueando los chats procedentes de direcciones IP especificadas.

Puede permitir a sus agentes bloquear las solicitudes de chat procedentes de direcciones IP especificadas mientras trabajan en la consola. Por ejemplo, si un cliente está utilizando un lenguaje abusivo o está enviando mensajes de spam, el agente puede bloquear a ese usuario para que no pueda iniciar una nueva sesión de chat.

Una acción de agente bloquea chats procedentes de una dirección IP individual.

Los visitantes bloqueados verán un mensaje que indica que el chat no está disponible.

Si un cliente intenta solicitar una sesión de chat desde una dirección IP bloqueada, el chat no entrará en una cola ni se enrutará a agentes. Además, puede modificar o eliminar reglas de bloqueo.

1. En Configuración, ingrese *Configuraciones de Live Agent* en el cuadro *Búsqueda rápida* y, a continuación, seleccione **Configuraciones de Live Agent**.
2. Haga clic en **Modificar** junto a la configuración que desea modificar.
3. Bajo **Información básica**, seleccione **Bloqueo de visitante activado**.
4. Haga clic en **Guardar**.

Como administrador de Salesforce, también puede bloquear direcciones IP individuales. Si su organización de Salesforce está recibiendo muchos chats de spam de una región en particular, puede bloquear intervalos de direcciones IP completos. Consulte [Crear una regla de bloqueo IP](#) para obtener más información.

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

Crear una regla de bloqueo de direcciones IP para bloquear visitantes de chat

Ayude a sus agentes a evitar clientes problemáticos bloqueando los chats procedentes de direcciones IP especificadas.

Puede bloquear solicitudes de chat procedentes de direcciones IP especificadas. 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. Si su organización de Salesforce está recibiendo chats de spam de una región en particular, puede bloquear intervalos de direcciones IP completos.

Los visitantes bloqueados verán un mensaje que indica que el chat no está disponible.

Si un cliente intenta solicitar una sesión de chat desde una dirección IP bloqueada, el chat no entrará en una cola ni se enrutará a agentes. Además, puede modificar o eliminar reglas de bloqueo.

1. En Configuración, ingrese *Bloquear visitantes* en el cuadro *Búsqueda rápida* y, a continuación, seleccione **Bloquear visitantes**. Para obtener las directrices para ingresar intervalos de direcciones IP válidos, consulte [Establecer intervalos de direcciones IP seguros](#) para su organización.
2. Haga clic en **Nuevo** y rellene los parámetros de su regla de bloqueo.
3. Haga clic en **Guardar**.

También puede permitir a sus agentes bloquear las solicitudes de chat procedentes de direcciones IP especificadas mientras trabajan en la consola. Consulte [Permitir que sus agentes bloqueen visitantes por dirección IP](#) para obtener más información.

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

Configurar Live Agent en la consola de Salesforce

Después de configurar y personalizar su implementación básica de Live Agent, agréguela a la consola de Salesforce para que sus agentes y supervisores puedan empezar a utilizar el chat para asistir a los clientes. Además, puede configurar algunas otras funciones en la consola de Salesforce para crear una experiencia de chat aún más sólida para sus agentes y sus clientes.

EN ESTA SECCIÓN:

[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.

[Configurar respuestas de chat desde artículos de conocimiento](#)

Si su organización utiliza Salesforce Knowledge, puede activar sus agentes para responder a preguntas de clientes utilizando información desde su base de conocimientos. Configure respuestas de chat en artículos de modo que los agentes puedan buscar artículos desde Live Agent en la consola de Salesforce e incluir la información en sesiones de chat.

[Agregar el panel de supervisores a la consola de Salesforce](#)

Agregue el panel de supervisores a Salesforce para facilitar el trabajo a sus supervisores del servicio de atención al cliente. De este modo, los supervisores pueden acceder a información acerca de sus agentes sin necesidad de cambiar entre espacios de trabajo.

[Agregar un componente de búsqueda de barra lateral de consola a solicitudes de chat enrutadas con OmniCanal \(Beta\)](#)

Proporcione a los agentes un componente de búsqueda de barra lateral en su consola de Salesforce de modo que puedan buscar o crear rápidamente registros asociados para sesiones de chat. Este componente está destinado únicamente a solicitudes de chat que utilicen el enrutamiento de OmniCanal (Beta).

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 configurar Live Agent:

- “Personalizar aplicación”

Para crear perfiles de usuario o conjuntos de permisos:

- “Gestionar perfiles y conjuntos de permisos”

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.

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"

Configurar respuestas de chat desde artículos de conocimiento

Si su organización utiliza Salesforce Knowledge, puede activar sus agentes para responder a preguntas de clientes utilizando información desde su base de conocimientos. Configure respuestas de chat en artículos de modo que los agentes puedan buscar artículos desde Live Agent en la consola de Salesforce e incluir la información en sesiones de chat.

Para proporcionar a los agentes de asistencia la posibilidad de incluir información desde artículos de conocimiento en sesiones de chat utilizando el widget de Knowledge One, deberá agregar un campo personalizado denominado "Respuesta de chat" a los tipos de artículo. Este campo almacena información del artículo adecuado para compartir con los clientes durante un chat en directo. El uso de este campo puede ser útil para los artículos que son demasiado largos para que un agente los incluya fácilmente en una respuesta.

Cree el campo personalizado como un Texto, Área de texto o Área de texto (prolongado). La opción Campo de texto enriquecido no es compatible. Debe agregar este campo personalizado a cada tipo de artículo que contenga la información a la que desea que accedan los operadores desde el widget de Knowledge One.

1. Desde Configuración, ingrese *Tipos de artículos de Knowledge* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Tipos de artículos de Knowledge**.
2. Crear o modificar un tipo de artículo.
3. Haga clic en **Nuevo** de la lista relacionada Campos.
4. Seleccione *Texto*, *Área de texto* o *Área de texto (prolongado)*. No seleccione *Área de texto (enriquecido)*.
5. Haga clic en **Siguiente**.
6. Escriba *Respuesta de chat* en la etiqueta del campo.
Asegúrese de que nombre de campo se rellena automáticamente con Chat_Answer. (Puede utilizar un nombre distinto para la etiqueta del campo.)
7. Haga clic en **Siguiente**.
8. Especifique la configuración de seguridad y luego haga clic en **Siguiente**.
Haga que el campo Respuesta de chat esté visible para autores, editores y agentes de chat de directo. Manténgalo oculto a los usuarios del portal u otros usuarios que no necesitan acceder a él.
9. Seleccione **Sí**, agregar este campo personalizado al formato y luego 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 configurar el widget Salesforce Knowledge:

- "Personalizar aplicación"
Y
"Gestionar conocimientos"

Agregar el panel de supervisores a la consola de Salesforce

Agregue el panel de supervisores a Salesforce para facilitar el trabajo a sus supervisores del servicio de atención al cliente. De este modo, los supervisores pueden acceder a información acerca de sus agentes sin necesidad de cambiar entre espacios de trabajo.

1. En Configuración, ingrese *Aplicaciones* en el cuadro *Búsqueda rápida* y, a continuación, seleccione **Aplicaciones**.
2. Haga clic en **Modificar** junto a la aplicación de la consola de Salesforce a la que desea agregar el panel de supervisores.
3. En la sección *Seleccionar elementos de la ficha Navegación*, agregue *Supervisor de Live Agent* a la lista *Elementos seleccionados*.
4. 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 configurar Live Agent y gestionar aplicaciones:

- "Personalizar aplicación"

Agregar un componente de búsqueda de barra lateral de consola a solicitudes de chat enrutadas con OmniCanal (Beta)

Proporcione a los agentes un componente de búsqueda de barra lateral en su consola de Salesforce de modo que puedan buscar o crear rápidamente registros asociados para sesiones de chat. Este componente está destinado únicamente a solicitudes de chat que utilicen el enrutamiento de OmniCanal (Beta).

Nota: Esta versión incluye una versión beta del enrutamiento de OmniCanal para sesiones de chat de Live Agent, lo que significa que es una función de alta calidad con limitaciones conocidas. El enrutamiento de OmniCanal para sesiones de chat de Live Agent no está disponible de forma general a menos que o hasta que Salesforce anuncie su disponibilidad general en la documentación o en comunicados de prensa o declaraciones públicas. No podemos garantizar la disponibilidad general dentro de ningún plazo de tiempo. Tome sus decisiones de compra solo en base a funciones y productos disponibles de forma general.

Antes de agregar un componente de barra lateral a la aplicación de consola de Salesforce, necesita:

- Una aplicación de consola de Salesforce con Live Agent y OmniCanal agregados a ella.
 - Al menos un botón de chat que utilice la opción de enrutamiento **Omni**.
 - Modificar el acceso a la Transcripción de Live Chat otorgado a agentes que procesan solicitudes de chat enrutadas a través de OmniCanal.
1. En Configuración, ingrese *Live Agent* en el cuadro *Búsqueda rápida* y, a continuación, seleccione **Transcripciones de Live Chat > Formatos de página**.
 2. Haga clic en **Modificar** junto al formato de página Transcripción de Live Chat (en progreso).
 3. Haga clic en **Componentes de consola personalizados**.

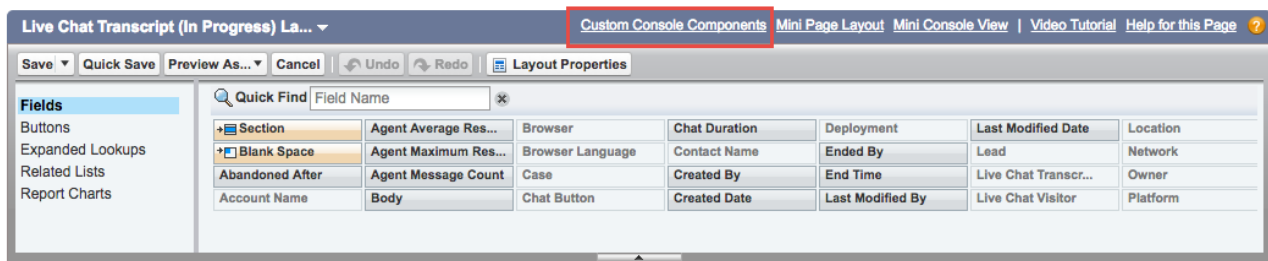
EDICIONES

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**



4. Para la barra lateral a la que desee agregar el componente de búsqueda, ingrese una anchura. No seleccione la barra lateral izquierda, ya que las solicitudes de chat aparecen en el lado izquierdo.
5. Seleccione **Búsqueda** como **Tipo**.
6. Seleccione un tipo de objeto que utilice el menú **Campo**. Este es el tipo de objeto que los agentes encontrarán o para el que crearán registros.
7. Seleccione cualquier otra configuración que desee.
8. Repita los pasos 4 al 7 para cada tipo de objeto que desee incluir.

Primary Tab Components

Right Sidebar

Style Width px Autosize Components

Stack 40

Action	Type	Component	Label	Height %
remove	Lookup	Field Case		
		Enable Linking		
		Create Action New Case		
		Update Action --None--		
remove	Lookup	Field Contact Name		
		Enable Linking		
		Create Action New Contact		
		Update Action --None--		

9. Haga clic en **Guardar**.

Los agentes ahora podrán vincular y anular los vínculos de registros empleando el componente de la barra lateral.

Componente de búsqueda de barra lateral sin registros vinculados

salesforce

Search Salesforce

Live Chat Transcript 00000192

End Chat

Live Chat Transcript 00000192

Activity History | Additional Skills | Live Chat Transcript Events | Live Chat Transcript History | Notes & Attachments | Open Activities

Live Chat Transcript Detail Edit Clone Sharing

Live Chat Transcript Name 00000192 Status In Progress

Request Time 8/8/2016 4:18 PM Deployment First Deployment

Queue Chat Queue - Queue Disabled Chat Button Omni Auto-Accept

Primary Skill

Owner Keenan Pepper

Custom Details

CheckboxDetail true EmailDetail john.doe@e.com

FirstNameDetail John LastNameDetail Doe

Attached Records

Case Account Name

Contact Name Lead

Visitor Details

Live Chat Visitor 00000004 Browser Chrome 51.0.2704.106

Location Unknown, Unknown, Unknown Browser Language en-US

Visitor IP Address 10.3.36.89 Platform MacOSX

Referring Site Screen Resolution 1440x900

Network Unknown User Agent Mozilla/5.0 (Macintosh; Intel Mac OS X 10_11_6) AppleWebKit/537.36 (KHTML, like Gecko) Chrome/51.0.2704.106 Safari/537.36

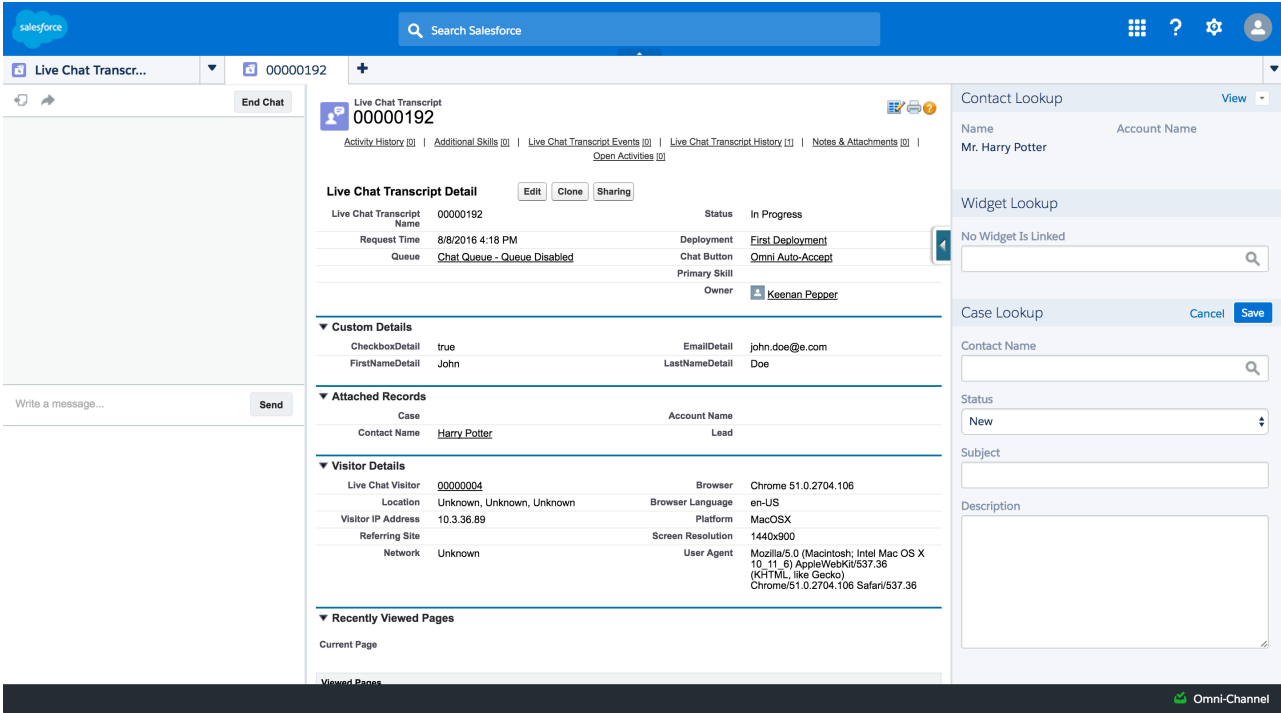
Recently Viewed Pages

Current Page

Viewed Pages

Omni-Channel

Componente de búsqueda de barra lateral con registro de contacto vinculado



Incorporación de chat Snap-In a su sitio web

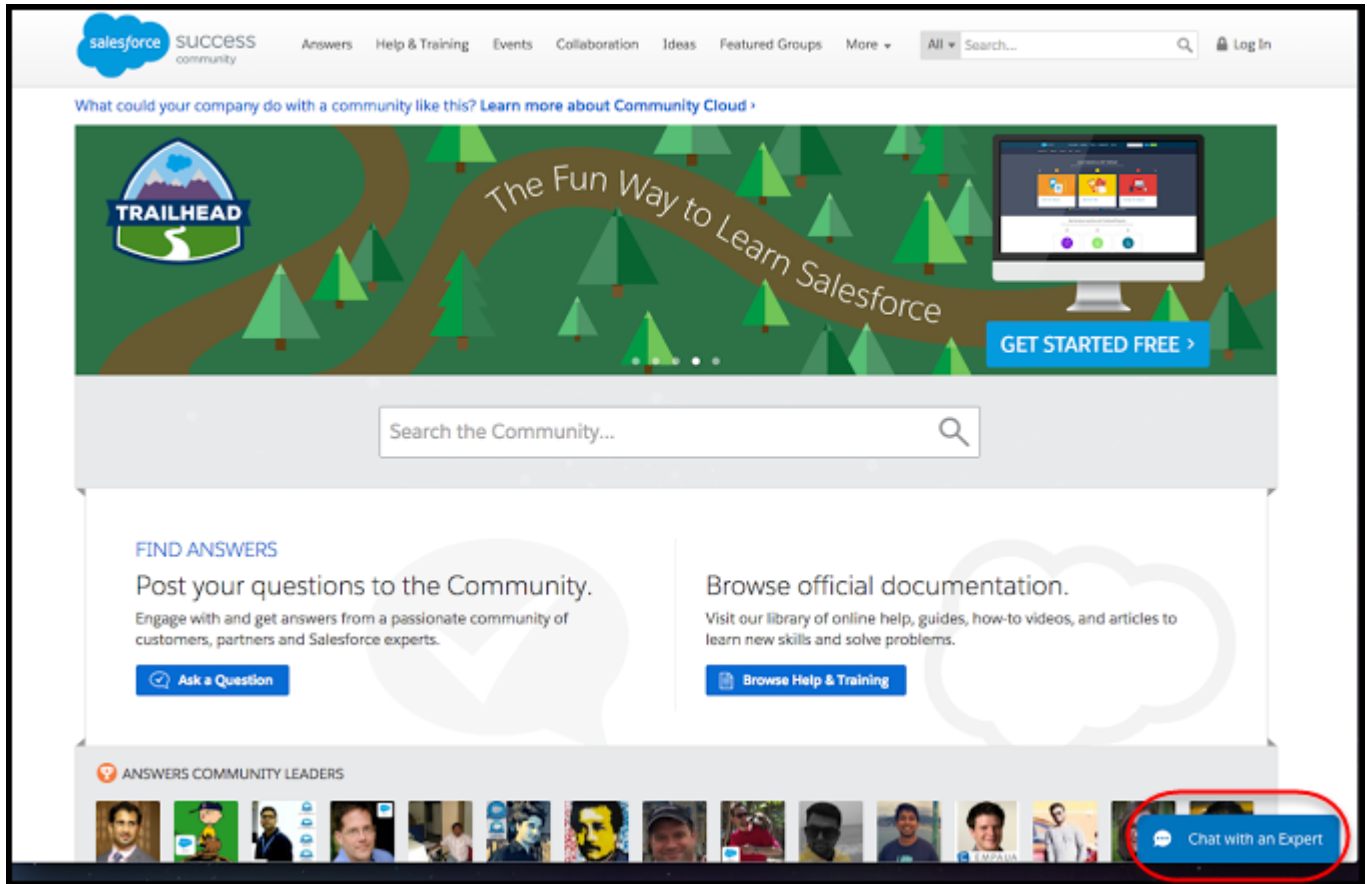
Chat de Snap-In (Beta)

Agregue el widget Chat de Snap-In a su sitio web para que los clientes puedan obtener respuestas rápidamente a sus preguntas mediante la comunicación un agente mientras navegan por el sitio. El chat de Snap-In utiliza Live Agent, pero con una configuración más sencilla, para potenciar sus sesiones de chat. El chat de Snap-In solo está disponible en Lightning Experience.

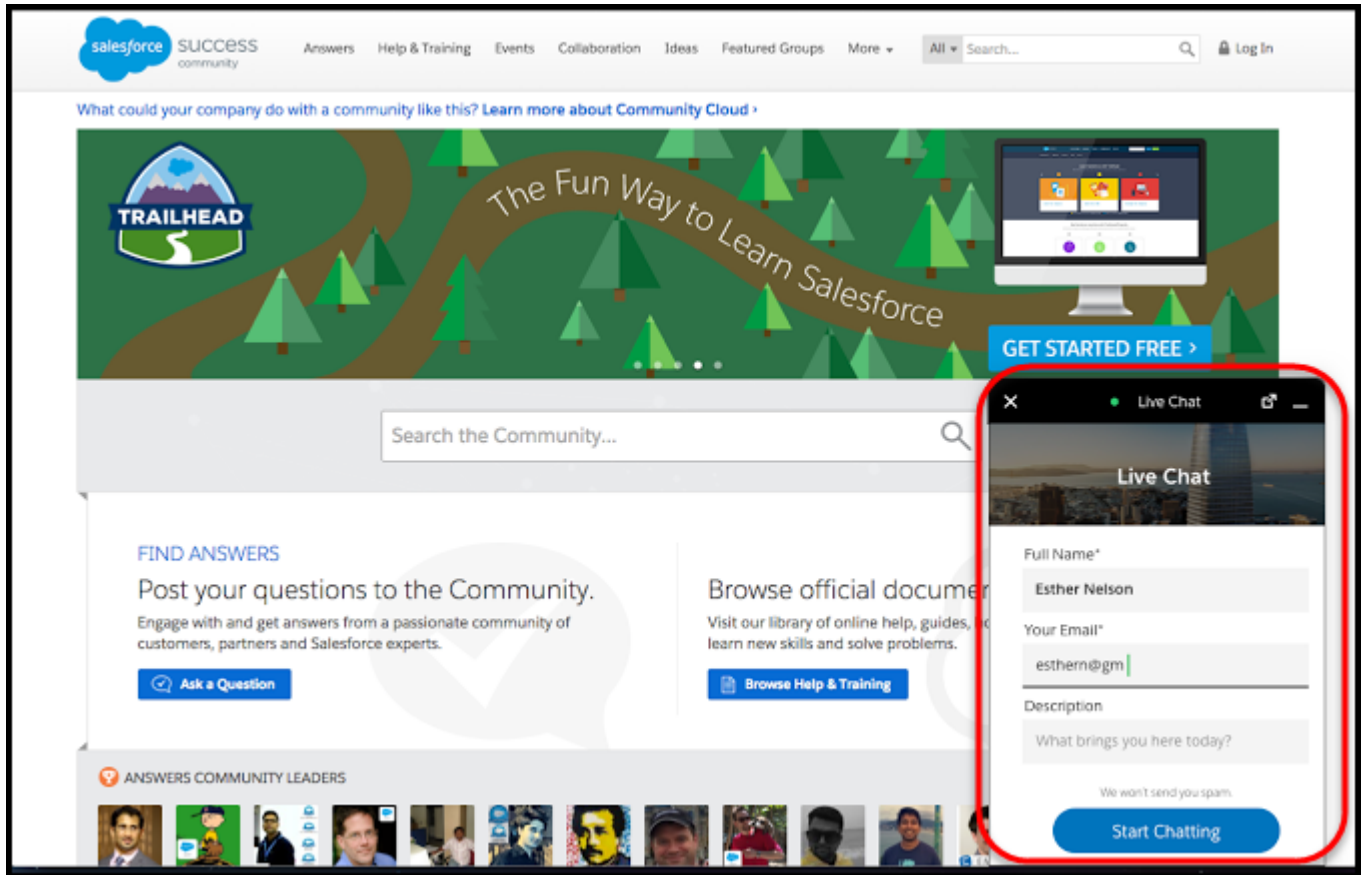
El botón de widget de chat se encuentra en una ubicación que no dificulta el acceso a la página web. Cuando los clientes desean chatear, solo tienen que hacer clic en el botón para iniciar el chat.

EDICIONES

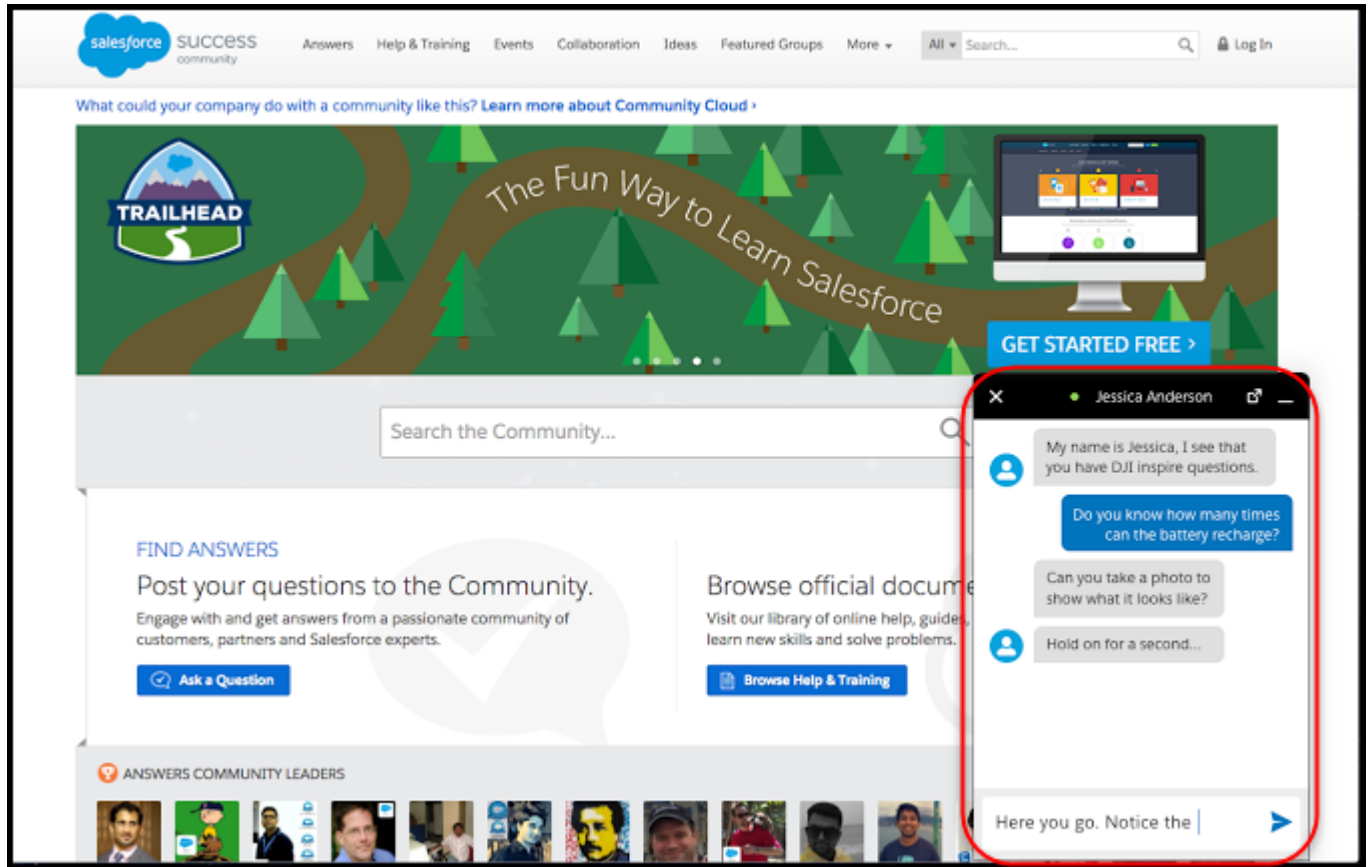
Disponible en: **Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition y Developer Edition**



Los clientes completan un breve formulario antes del chat, lo que ayuda a los agentes a recopilar información básica sobre el cliente, como la información de contacto y sus necesidades.



Los clientes pueden empezar a chatear mientras visualizan su página web y pueden minimizar la ventana de chat a medida que se desplazan para que no les moleste. El widget de chat persiste en todas las páginas web para que los clientes puedan seguir navegando por otras páginas del sitio mientras chatean con el agente.



El chat de Snap-In utiliza una implementación de Live Agent ligera que puede configurar rápidamente y simplemente incorporar el código de chat a las páginas web donde desee que esté disponible el widget de chat.

- 📌 **Nota:** Esta versión contiene una versión beta de Snap-In, lo que significa que es una función de alta calidad con limitaciones conocidas. El código que se proporciona para implementar el chat de Snap-In podría cambiar. Snap-In no está disponible de forma general a menos o hasta que Salesforce anuncie su disponibilidad general en la documentación o en comunicados de prensa o declaraciones públicas. No podemos garantizar la disponibilidad general dentro de ningún plazo de tiempo. Tome sus decisiones de compra solo en base a funciones y productos disponibles de forma general. Puede incluir comentarios y sugerencias para Snap-In en el [grupo de Success Community para Snap-In](#).

Configurar el chat de Snap-In para su sitio web

Asegúrese de que su organización cumple los siguientes requisitos previos antes de iniciar la configuración del chat de snap-in. Siga estos pasos para configurar el widget de chat de snap-in y agréguelo a sus páginas web. El chat de Snap-In solo está disponible en Lightning Experience.

Para configurar el chat de snap-in, su organización debe cumplir estos requisitos previos:

- Licencia de Service Cloud
- Licencia de Live Agent
- [Live Agent debe estar activado](#) en su organización
- Debe configurarse un botón de chat de Live Agent y una implementación de Live Agent debe estar disponible en su organización
- Debe estar establecida una Comunidad de Salesforce (preferible) o un sitio de Force.com y estar disponible para el acceso de usuarios invitados

Agregar su sitio web a la lista blanca de CORS

Agregue la dirección URL de la página donde tiene intención de agregar el chat de snap-in a la lista blanca de CORS de su organización. La página web donde agrega el chat de snap-in es la página que los clientes utilizan para acceder al chat.

Solo se permiten dominios HTTPS para el chat incrustado según las limitaciones de la lista blanca de CORS.

1. En Configuración, ingrese `CORS` en el cuadro **Búsqueda rápida** y, a continuación, seleccione **CORS**.
2. Seleccione **Nuevo**.
3. Ingrese un patrón de URL de origen.

El patrón de URL de origen debe incluir el protocolo HTTPS (a menos que use su host local) y un nombre de dominio, y puede incluir un puerto. El carácter comodín (*) es compatible y debe estar en frente de un nombre de dominio de segundo nivel. Por ejemplo, `https://*.example.com` agrega todos los subdominios de `example.com` a la lista blanca.

El patrón de URL de origen puede ser una dirección IP. Sin embargo, una dirección IP y un dominio que tienen como resultado la misma dirección no son el mismo origen y debe agregarlos a la lista blanca de CORS como entradas separadas.

EDICIONES

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

PERMISOS DE USUARIO

Para configurar chat de snap-in:

- "Personalizar aplicación"

EDICIONES

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

PERMISOS DE USUARIO

Para crear, leer, actualizar y eliminar:

- "Modificar todos los datos"

Crear una implementación de Snap-In

Cree una implementación de snap-in para cada snap-in que esté utilizando.

La configuración de snap-in utiliza una Comunidad de Salesforce o un sitio de Force.com, de modo que puede asociar usuarios con un perfil de usuario invitado. Compruebe si ya tiene comunidades o sitios que puede utilizar. Si ya hay un sitio disponible, puede utilizarlo como su extremo. En caso contrario, cree un sitio para este fin.

1. Desde Configuración, ingrese "Snap-ins" en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Snap-ins (Beta)**.

2. En la página de configuración de Snap-ins (Beta), haga clic en **Nueva implementación**. Se mostrará la página de implementación de snap-in.

3. En el campo **Nombre de desarrollo de Snap-in**, ingrese un nombre para su snap-in.

El nombre de implementación se muestra en la lista de snap-ins de la página Snap-in. Si dispone de varias implementaciones de snap-in, utilice un nombre descriptivo de modo que se fácil distinguir este snap-in de otros.

4. El campo **Nombre de API** se rellena automáticamente.
5. En el menú **Extremo del sitio**, seleccione una comunidad de Salesforce o un sitio de Force.com en la lista desplegable. Si no aparece nada en el menú es porque no hay comunidades o sitios configurados en su organización.
6. Haga clic en **Crear**. Se crea la implementación de snap-in.

Después de crear una implementación de snap-in, configure los parámetros de Live Agent empleados en el widget de chat de snap-in.

Especificar la configuración de Live Agent para su implementación de chat de Snap-In

El widget de chat de snap-in utiliza un Id. de implementación de Live Agent y un botón de modo que los clientes puedan chatear con sus agentes. Los detalles de Live Agent que proporcione se utilizan para generar el código del widget de chat que agrega a sus páginas web.

Antes de que especifique la configuración de Live Agent, asegúrese de que tiene una implementación de Live Agent y un botón de chat de Live Agent disponibles para utilizar el widget de chat de snap-in.

1. Desde Configuración, ingrese "Snap-ins" en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Snap-ins (Beta)**.

2. Seleccione la implementación de snap-in con la que desee trabajar.

3. En la página de configuración de Snap-ins (Beta), vaya a la sección **Configuración básica de Live Agent** y haga clic en **Iniciar**.

4. En el menú **Implementación de Live Agent**, seleccione la configuración de Live Agent que desea utilizar con el chat de snap-in desde la lista desplegable.

5. En el menú **Botón de Live Agent**, seleccione el botón de Live Agent que desea utilizar con widget de chat de snap-in desde la lista desplegable.

6. Haga clic en **Guardar**.

Después de proporcionar la configuración de Live Agent, obtenga el código y agregue el widget de chat de snap-in a sus páginas web.

EDICIONES

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

PERMISOS DE USUARIO

Para configurar chat de snap-in:

- "Personalizar aplicación"

EDICIONES

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

PERMISOS DE USUARIO

Para configurar chat de snap-in:

- "Personalizar aplicación"

Copiar los miniprogramas de código de Snap-In y pegar el código en sus páginas web

Salesforce genera un miniprograma de código exclusivo en base a la información que proporcionó durante la configuración de snap-in. Copie y pegue el miniprograma de código de chat de modo que pueda agregar el widget de chat de snap-in a sus páginas web. Copie y pegue el miniprograma de código de etiqueta meta opcional para hacer que sus páginas web tengan capacidad de respuesta a diferentes factores de forma como móviles o de escritorio.

Asegúrese de que tiene acceso a las páginas web donde desea agregar el widget de chat. Es posible que tenga que trabajar con el administrador Web de su compañía.

Cuando agrega el miniprograma de código de chat a sus páginas web, los clientes pueden ver y utilizar el widget de chat de snap-in. Si no está listo aún para que los clientes accedan al chat, agregue miniprogramas de código a una página web privada.

Puede personalizar el código para que cambie ciertos aspectos de la apariencia del widget de chat.

El código de etiquetas `<meta>` hace que su página tenga capacidad de respuesta, de modo que la página web y el widget de chat tienen una buena apariencia y se comportan bien en diversos dispositivos. Por ejemplo, si un cliente está viendo su página web y un widget de chat en un teléfono móvil, la página y el chat cambian sus tamaños para acomodarse al espacio más reducido.

Esta etiqueta es la etiqueta `<meta>` recomendada para la adecuada respuesta del miniprograma de código. Si su página ya tiene capacidad de respuesta, es posible que no necesite agregar este miniprograma de código o cambiar su etiqueta `<meta>`. Si ve problemas con el comportamiento en otros dispositivos, puede probar a actualizar su etiqueta `<meta>` en el miniprograma de código que se proporciona. Esta etiqueta se agrega a la sección de encabezado de cada página donde se utiliza el widget de chat de snap-in. Si no incluye una etiqueta `<meta>` apropiada, el widget de chat de snap-in aparece como en un equipo de escritorio, sin que importe el dispositivo empleado para acceder a la página.

1. Desde Configuración, ingrese "Snap-ins" en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Snap-ins (Beta)**.
2. Seleccione la implementación de snap-in con la que desee trabajar.
3. En la página de configuración de Snap-ins (Beta), vaya a la sección Miniprogramas de código de Snap-in y haga clic en **Obtener código**.
4. Copie el miniprograma de código de chat y péguelo justo antes de la etiqueta de cierre `</body>` de su página web para agregar el widget de chat de snap-in a la página.
Pegue el miniprograma de código de chat en cada página donde desee que aparezca el widget de chat. También puede personalizar el miniprograma de código de chat.
5. De forma opcional, copie y pegue el miniprograma de código de etiqueta meta en la sección de encabezado de etiqueta `<meta>` en cada página web donde desee que aparezca el widget de chat.
6. Haga clic en **Listo**.
La página de miniprogramas de código se cierra.

EDICIONES

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

PERMISOS DE USUARIO

Para configurar chat de snap-in:

- "Personalizar aplicación"

Personalizar el código del widget de chat de Snap-In

Utilice un editor de texto o HTML para personalizar los parámetros opcionales del miniprograma de código del widget de chat.

Puede personalizar ciertos [parámetros](#) que afectan al aspecto y al comportamiento del widget de chat de snap-in.

1. Desde Configuración, ingrese “Snap-ins” en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Snap-ins (Beta)**.
2. Seleccione la implementación de snap-in con la que desee trabajar.
3. En la página de configuración de Snap-ins (Beta), vaya a la sección **Miniprogramas de código de Snap-in** y haga clic en **Obtener código**.
4. Copie el miniprograma de código de chat en un editor de texto o HTML.
5. En el editor de texto o HTML, especifique las direcciones URL de las imágenes para los parámetros del widget de chat.
6. Guarde sus cambios.

Después de modificar el miniprograma de código de chat, [incorpore el código](#) a cada página web donde desee que aparezca el widget de chat de snap-in.

EDICIONES

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

PERMISOS DE USUARIO

Para configurar chat de snap-in:

- “Personalizar aplicación”

Parámetros personalizables en el código del chat de Snap-In

Puede personalizar ciertos parámetros que afectan al aspecto y al comportamiento del widget de chat de snap-in de modo que la experiencia de chat refleje la marca de su compañía. Utilice estos parámetros para personalizar la imagen de la pancarta previa al chat, el logotipo, la imagen de estado en espera y la imagen de avatar de su agente. También puede personalizar las palabras que aparecen en el botón de chat y en el widget de chat cuando la sesión de chat se está cargando, cuando los agentes están conectados y cuando no tienen conexión.

EDICIONES

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

Personalizar las imágenes empleadas en el widget de chat de Snap-In

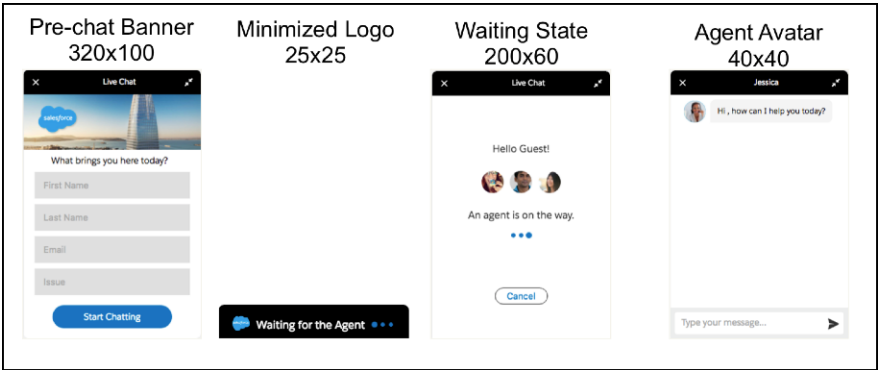
Si las imágenes están alojadas en el mismo repositorio que la página web donde tiene intención de agregar el widget de chat, puede utilizar rutas de direcciones URL relativas y nombres o direcciones URL completas. Si las imágenes están alojadas en otro lugar, utilice las direcciones URL completas de las imágenes.

Antes de personalizar el código, cargue los archivos de imagen que desea utilizar en el widget de chat.

Para personalizar esta imagen:	Establezca este parámetro:	Descripción
Imagen de pancarta previa al chat	<code>embedded_svc.settings.prechatBackgroundImgURL = "..."</code>	Especifique una dirección URL para establecer la imagen que se muestra en el formulario previo al chat entre el saludo (por ejemplo “¡Hola Invitado!”) y el texto secundario (por ejemplo “Está llegando un agente.”). El tamaño de imagen recomendado es de 320x100 píxeles.

Para personalizar esta imagen:	Establezca este parámetro:	Descripción
Logotipo para el estado en espera minimizado	<code>embedded_svc.settings.smallCompanyLogoImgURL = "..."</code>	Especifique una dirección URL para establecer el logotipo que se muestra cuando el chat está minimizado. El tamaño de imagen recomendado es de 25x25 píxeles.
Imagen de estado en espera	<code>embedded_svc.settings.waitingStateBackgroundImgURL = "..."</code>	Especifique una dirección URL para establecer la imagen de fondo cuando el chat está en un estado de espera. El tamaño de imagen recomendado es de 200x60 píxeles.
Avatar de agente	<code>embedded_svc.settings.avatarImgURL = "..."</code>	Especifique una dirección URL para establecer la imagen del agente que aparece cuando el agente está chateando. El tamaño de imagen recomendado es de 40x40 píxeles.

Cree sus imágenes en formato .png y utilice los siguientes tamaños para garantizar que las imágenes no queden distorsionadas durante la experiencia de chat de snap-in.



Personalizar el botón de chat predeterminado utilizado en el widget de chat de Snap-In

Parámetro	Descripción
<code>embedded_svc.settings.displayHelpButton =</code>	Para mostrar el botón de chat predeterminado que conecta sus clientes con el widget de chat, establezca <code>displayHelpButton = true</code>; El botón de chat permite a sus clientes iniciar una sesión de chat desde su página web. Los valores válidos son <code>true</code> <code>false</code>.

Personalizar si el formulario previo al chat aparece en el widget de chat de Snap-In

Parámetro	Descripción
<code>embedded_svc.settings.initialInteractionState = "..."</code>	Para especificar si el formulario previo al chat aparece cuando un cliente inicia una sesión de chat, establezca <code>initialInteractionState = "PRECHAT";</code>. Los valores válidos son <code>PRECHAT</code> <code>WAITING</code>.  Nota: Estos valores distinguen entre mayúsculas y minúsculas. El parámetro está establecido para mostrar el formulario previo al chat de forma predeterminada. Si lo establece en <code>WAITING</code>, el widget de chat no muestra el formulario previo al chat y abre inmediatamente una ventana de chat.

Personalizar las palabras empleadas en el widget de chat de Snap-In

Parámetro	Descripción
<code>embedded_svc.settings.onlineText = "..."</code>	Para personalizar el texto que aparece en el botón de chat cuando los agentes están conectados, establezca el parámetro <code>onlineText = "..."</code> con el texto que desee mostrar. Si no especifica un valor, el texto predeterminado que se muestra es "Sesión de chat con un experto".
<code>embedded_svc.settings.offlineText = "..."</code>	Para personalizar el texto que aparece en el botón de chat cuando los agentes están desconectados, establezca el parámetro <code>offlineText = "..."</code> con el texto que desee mostrar. Si no especifica un valor, el texto predeterminado que se muestra es "Agente sin conexión".
<code>embedded_svc.settings.onlineLoadingText = "..."</code>	Para personalizar el texto que aparece en el botón de chat cuando la ventana de chat se está cargando, establezca el parámetro <code>onlineLoadingText = "..."</code> con el texto que desee mostrar. Si no especifica un valor, el texto predeterminado que se muestra es "Cargando".

Probar la experiencia de chat

Ahora que ha incrustado el chat en sus páginas web, es el momento de probarlo.

Para probar el chat de snap-in desde la perspectiva del agente, inicie sesión en Salesforce como un usuario de Live Agent con todos los [permisos de agente de asistencia de Live Agent](#) en la página 176.

1. Inicie sesión en Service Cloud y conéctese como el agente asignado al botón apropiado.
2. Pruebe el chat desde la perspectiva del cliente. En otra ventana del mismo navegador, inicie una sesión de chat navegando hasta una página web donde haya colocado el miniprograma de código e inicie el chat.
El chat debería estar disponible.
3. En el lado del cliente (o sea, en su página web), verifique que:
 - El formulario previo al chat tiene el aspecto que esperaba
 - La ventana de chat tiene el aspecto que esperaba
4. En el lado del agente (o sea, en la Consola de Salesforce para asistencia), verifique que:
 - Recibe una solicitud de chat cuando se inicia el chat

Si el widget de chat y la experiencia tienen el aspecto que espera, sus clientes podrán empezar a utilizar el chat incrustado para comunicarse con sus agentes.

EDICIONES

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

Limitaciones del chat de Snap-In (Beta)

El chat de Snap-In tiene las siguientes limitaciones.

Limitaciones en el formulario previo al chat:

- El formulario previo al chat crea automáticamente un caso y lo vincula con un contacto nuevo o existente. No obstante, este comportamiento no es configurable.
- El formulario previo al chat no valida campos
- No puede configurar los campos del formulario previo al chat

Las siguientes funciones de Live Agent no están disponibles en la beta del chat de Snap-In. No active estas funciones en la Configuración, el Botón y la Implementación de Live Agent cuando esté utilizando el chat de Snap-In.

- Transferencia de archivos de agente
- Tiempos de espera de inactividad de clientes
- Transferencias de chats
- Guardar transcripciones para visitantes
- Reglas de datos confidenciales
- Visitantes bloqueados

La ventana del chat de Snap-In utiliza el nombre del agente (o un nombre personalizado) en vez del parámetro `Título de la ventana del chat` de Live Agent.

EDICIONES

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

Consola de Live Agent

La consola de Live Agent es una función heredada que los agentes deben utilizar para chatear con clientes antes de Spring '13. Salesforce ya no admite la consola de Live Agent. Si su organización de asistencia la utiliza aún, le recomendamos migrar a Live Agent en la consola de Salesforce lo antes posible, porque la consola de Live Agent podría interrumpirse eventualmente.

Para actualizar Live Agent en la consola de Salesforce, consulte [Live Agent para administradores](#). La Ayuda de Salesforce le guía por el proceso integral de configuración de Live Agent en la consola de Salesforce, incluyendo su implementación y personalización para su organización de Salesforce.

Limitaciones de la consola de Live Agent

La consola de Live Agent solo proporciona acceso limitado a algunas funciones y no incluye funciones de Live Agent lanzadas después de Spring '13.

Para actualizar Live Agent en la consola de Salesforce, consulte [Live Agent para administradores](#). La Ayuda de Salesforce le guía por el proceso integral de configuración de Live Agent en la consola de Salesforce, incluyendo su implementación y personalización para su organización de Salesforce.

Funciones del agente

La consola de Live Agent no proporciona asistencia para algunas de las funciones del agente que los agentes utilizan durante sesiones de chat en la consola de Salesforce.

Función	¿Compatible?	Notas
Adjuntar artículos a chats.	Sí	Ninguno
adjuntar registros a transcripciones	Sí	Esta función es compatible con el chatlet de CRM, un complemento heredado de la consola de Live Agent.
Texto rápido	Sí	Ninguno
Transferencia de solicitudes de chat	Sí	Ninguno
Conferencia de chat	No	Ninguno

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**

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**

Función	¿Compatible?	Notas
Tiempos de alerta de espera críticos	No	Ninguno
Respuestas de chat de Knowledge	No	Ninguno
Transferencia de archivos	No	Ninguno
Autosaludos	Limited	La consola de Live Agent admite autosaludos especificados únicamente en configuraciones de Live Agent; no admite autosaludos especificados en su configuración del botón de chat.
Nombres de agente personalizado	Limited	La consola de Live Agent admite nombres de agente personalizados especificados únicamente en configuraciones de Live Agent; no admite nombre de agente personalizados especificados en su configuración del botón de chat.

Funciones del supervisor

La consola de Live Agent estaba diseñada en principio únicamente para interacciones de agentes con clientes. Como resultado, la consola de Live Agent no admite ninguna función de supervisor admitida en la consola de Salesforce.

OmniCanal para administradores

OmniCanal es una solución completa del servicio de atención al cliente que permite a sus centros de llamadas enviar cualquier tipo de elemento de trabajo entrante (incluyendo casos, sesiones de chat o prospectos) a los agentes disponibles más cualificados en su organización. OmniCanal se integra a la perfección en la consola de Salesforce.

OmniCanal es una función flexible y personalizable, y puede configurarla mediante declaración: eso significa, sin escribir códigos. Utilice OmniCanal para gestionar la prioridad de elementos de trabajo, lo que hace posible enrutar elementos de trabajo importantes a agentes rápidamente. Gestione la capacidad de sus agentes para recibir elementos de trabajo de modo que solo reciban el número de asignaciones que pueden gestionar. También puede definir qué agentes pueden trabajar en diferentes tipos de asignaciones. Por ejemplo, puede crear un grupo de agentes para responder a consultas de prospectos y ventas y otro grupo que ayude los clientes con cuestiones de asistencia.

Y lo mejor de todo, OmniCanal enruta todas estas asignaciones a los agentes correctos automáticamente. Los agentes ya no tiene que seleccionar y elegir asignaciones de trabajo manualmente desde una cola, lo que ahorra tiempo, esfuerzo y capacidad mental a cualquier persona en su centro de llamadas. Como es más fácil para los agentes trabajar en sus asignaciones, pueden asistir a sus clientes de forma más rápida y eficiente así como cerrar asignaciones con mayor brevedad.

Empecemos.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

OmniCanal está disponible en: **Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition y Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para configurar OmniCanal:

- "Personalizar aplicación"

Para modificar los conjuntos de permisos y perfiles:

- "Gestionar perfiles y conjuntos de permisos"

EN ESTA SECCIÓN:

[Conocer el OmniCanal: Presentación](#)

Configure el OmniCanal para distribuir el trabajo a los agentes con mayores aptitudes y disponibilidad en tiempo real.

Conocer el OmniCanal: Presentación

Configure el OmniCanal para distribuir el trabajo a los agentes con mayores aptitudes y disponibilidad en tiempo real.

¡Le damos la bienvenida a OmniCanal!

El OmniCanal capacita a su centro de contacto para distribuir el trabajo al agente de asistente más cualificado y disponible de su organización en tiempo real. Realicemos una visita guiada de alto nivel para configurar OmniCanal para su centro de contacto.



[Pase por ella: Conocer el OmniCanal](#)

Esto es lo que trata la presentación: Activar OmniCanal y crear canales de servicio, configuraciones de enrutamiento, colas, estados de presencia y configuraciones de presencia.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

OmniCanal está disponible en: **Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition y Developer Edition**

Crear objetos de OmniCanal

El primer paso para implementar y ejecutar su OmniCanal es crear los objetos necesarios en Salesforce.

EN ESTA SECCIÓN:

[Activar OmniCanal](#)

Active OmniCanal para obtener acceso a los objetos que necesitará para configurar la función en su organización.

[Crear canales de servicio](#)

Los canales de servicio le permite convertir casi cualquier objeto de Salesforce, como un caso, prospecto, sesión de emergencia o incluso un objeto personalizado, en un registro de trabajo. OmniCanal luego saca estos elementos de trabajo de sus colas, como las flores de un jardín de productividad de agentes, y los enruta a sus agentes en tiempo real.

[Crear configuraciones de enrutamiento](#)

Las configuraciones de enrutamiento determinan cómo se envían elementos de trabajo a agentes. Utilícelas para dar prioridad al tamaño y la importancia relativa de elementos de trabajo desde sus colas. De este modo, los elementos de trabajo más importantes se gestionan de forma acorde y el trabajo se distribuye a partes iguales entre sus agentes. Para iniciar el enrutamiento de elementos de trabajo a agentes, cree configuraciones de enrutamiento y asígnelas a colas.

[Asociar agentes y configuraciones de enrutamiento con colas](#)

Las colas son un elemento clásico de Salesforce que ayuda sus equipos a gestionar prospectos, casos y objetos personalizados. OmniCanal sobrecarga sus colas para poder redirigir elementos de trabajo a sus agentes en tiempo real. Los agentes no necesitan seleccionar elementos de trabajo manualmente desde las colas porque OmniCanal dirige los elementos de trabajo a agentes de forma automática y en tiempo real.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

OmniCanal está disponible en: **Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition y Developer Edition**

Crear configuraciones de presencia

Centrémonos en los agentes por un minuto. Las configuraciones de presencia determinan la cantidad de agente que los agentes pueden aceptar y a qué comportamientos de OmniCanal pueden acceder mientras ayudan a los clientes. Su organización puede tener varias configuraciones para diferentes grupos de agentes que admiten diferentes canales.

Crear estados de presencia

Los estados de presencia indican si un agente está online y disponible para recibir elementos de trabajo entrantes o si el agente está ausente o sin conexión.

Activar OmniCanal

Active OmniCanal para obtener acceso a los objetos que necesitará para configurar la función en su organización.

1. Desde Configuración, ingrese *Configuración de OmniCanal* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Configuración de OmniCanal**.
2. Seleccione **Activar OmniCanal**.
3. Haga clic en **Guardar**.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

OmniCanal está disponible en: **Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition y Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para configurar OmniCanal:

- "Personalizar aplicación"

Crear canales de servicio

Los canales de servicio le permite convertir casi cualquier objeto de Salesforce, como un caso, prospecto, sesión de emergencia o incluso un objeto personalizado, en un registro de trabajo. OmniCanal luego saca estos elementos de trabajo de sus colas, como las flores de un jardín de productividad de agentes, y los enruta a sus agentes en tiempo real.

Los canales de servicio le permiten gestionar fuentes de trabajo y su prioridad comparado con otros elementos de trabajo. Después de crear canales de servicio, los asociará con colas, lo que determina cómo se envían los elementos de trabajo a sus agentes. Puede crear canales de servicio para canales de asistencia, como casos o llamadas de emergencia o para canales de ventas, como prospectos.

1. En Configuración, ingrese *Canales de servicio* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Canales de servicio** y haga clic en **Nuevo**.
2. Especifique la configuración para su canal de servicio.
3. Haga clic en **Guardar**.

EN ESTA SECCIÓN:

Configuración de canal de servicio

Personalice la configuración de su canal de servicio para definir cómo recibe su organización el trabajo desde varias fuentes, como sesiones de chat, email, llamadas de emergencia o canales sociales.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

OmniCanal está disponible en: **Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition y Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para configurar OmniCanal:

- "Personalizar aplicación"

[Objetos admitidos para OmniCanal](#)

OmniCanal acelera la productividad de sus agentes asignándoles registros en tiempo real. Pero ¿Qué objetos y registros admite OmniCanal?

Configuración de canal de servicio

Personalice la configuración de su canal de servicio para definir cómo recibe su organización el trabajo desde varias fuentes, como sesiones de chat, email, llamadas de emergencia o canales sociales.

Configuración	¿Qué hace?
Nombre de canal de servicio	Asigna un nombre al canal de servicio. Este nombre del canal de servicio, o una versión de él, se convierte automáticamente en el Nombre de API.
Nombre de API	Establece el nombre de API para el canal de servicio.
Objeto de Salesforce	El tipo de objeto estándar o personalizado de Salesforce que está asociado con el canal de servicio. Por ejemplo, si tiene un canal de servicio para casos Web, establezca el Tipo de objeto relacionado como <i>Caso</i> . Para obtener una lista completa de los objetos que admiten los canales de servicio, consulte Objetos admitidos para OmniCanal .
Componente personalizado del pie de página de la consola	(Opcional) Abre el componente de pie de página de la consola personalizado especificado cuando un agente acepta una solicitud de elemento de trabajo. Por ejemplo, abre un widget de campaña de marketing cuando un agente acepta un prospecto.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

OmniCanal está disponible en: **Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition y Developer Edition**

Objetos admitidos para OmniCanal

OmniCanal acelera la productividad de sus agentes asignándoles registros en tiempo real. Pero ¿Qué objetos y registros admite OmniCanal?

OmniCanal admite actualmente en enrutamiento para los siguientes objetos y registros.

- Casos
- Sesiones de chat
- Videollamadas de SOS
- Publicaciones de redes sociales
- Pedidos
- Prospectos

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

OmniCanal está disponible en: **Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition y Developer Edition**

- Objetos personalizados

Crear configuraciones de enrutamiento

Las configuraciones de enrutamiento determinan cómo se envían elementos de trabajo a agentes. Utilícelas para dar prioridad al tamaño y la importancia relativa de elementos de trabajo desde sus colas. De este modo, los elementos de trabajo más importantes se gestionan de forma acorde y el trabajo se distribuye a partes iguales entre sus agentes. Para iniciar el enrutamiento de elementos de trabajo a agentes, cree configuraciones de enrutamiento y asígneles a colas.

Cree una configuración de enrutamiento para cada canal de servicio en su organización. Después de crear configuraciones de enrutamiento, asícielas con colas de modo que sus agentes puedan recibir trabajo después de realizar la configuración de OmniCanal.

1. En Configuración, ingrese *Ruta* en el cuadro *Búsqueda rápida* y, a continuación, seleccione **Configuraciones de ruta** y haga clic en **Nuevo**.
2. Especifique la configuración para su configuración de enrutamiento.
3. Haga clic en **Guardar**.

EN ESTA SECCIÓN:

[Parámetros de configuración de enrutamiento](#)

Personalice sus parámetros de configuración de enrutamiento para definir cómo se envían elementos de trabajo a agentes.

[Opciones de modelo de ruta de OmniCanal](#)

Especifique cómo se dirigen los elementos de trabajo entrantes a los agentes utilizando OmniCanal.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

OmniCanal está disponible en: **Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition y Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para configurar OmniCanal:

- “Personalizar aplicación”

Parámetros de configuración de enrutamiento

Personalice sus parámetros de configuración de enrutamiento para definir cómo se envían elementos de trabajo a agentes.

Información básica

Configuración	¿Qué hace?
Nombre de configuración de enrutamiento	Asigna un nombre a la configuración de enrutamiento de servicio. Este nombre de configuración de enrutamiento, o una versión de él, se convierte automáticamente en el Nombre de desarrollador.
Nombre del desarrollador (Developer Name)	Establece el nombre de API para el canal de servicio.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

OmniCanal está disponible en: **Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition y Developer Edition**

Configuración de enrutamiento

Configuración	¿Qué hace?
Prioridad de enrutamiento	El orden en el que los elementos de trabajo procedentes de la cola que está asociada con esta configuración de ruta se enrutan a los agentes. Los objetos en las colas con un número inferior se envían a los agentes en primer lugar. Por ejemplo, si establece la prioridad para prospectos altamente cualificados en <code>1</code> y la prioridad para prospectos menos cualificados es <code>2</code>, los prospectos altamente cualificados se envían y asignan a los agentes antes que los prospectos menos cualificados. Identificamos, de forma interna, agentes con capacidad disponible; luego les asignamos trabajo basándonos en este orden de prioridad: 1. La prioridad de la cola de la que procede el elemento de trabajo 2. La cantidad de tiempo que estuvo el elemento de trabajo en espera en la cola 3. Miembros de la cola disponibles para recibir nuevos elementos de trabajo de la cola Cuando el elemento de trabajo está asignado a un agente, el propietario del objeto cambia de la cola al agente. Si un agente rechaza el elemento de trabajo, lo reasignamos a la cola con su antigüedad original de modo que se pueda redirigir correctamente.
Modelo de enrutamiento	Determina cómo se envían los elementos de trabajo a agentes asignados al canal de servicio de la configuración.
Tiempo de espera del envío (segundos)	Establece un límite de tiempo a un agente para responder a un elemento antes de que se envíe a otro agente.

Tamaño del elemento de trabajo

Configuración	¿Qué hace?
Unidades de capacidad	Indica el importe de capacidad total de un agente que se consume cuando el agente tiene asignado un elemento de trabajo desde colas asociadas con esta configuración. El parámetro <code>Capacidad</code> en la configuración de presencia a la que se ha asignado el agente determina la capacidad total de éste. Cuando se asigna un elemento de trabajo al agente desde la cola asociada con esta configuración, la <code>Ponderación de capacidad</code> se resta de la capacidad total de agente. Los agentes pueden tener asignados elementos de trabajo hasta que su capacidad total alcance 0. Puede seleccionar una <code>Ponderación de capacidad</code> o un <code>Porcentaje de capacidad</code>, pero no ambos.

Configuración	¿Qué hace?
Porcentaje de capacidad	El porcentaje de la capacidad total de un agente que se consume cuando el agente tiene asignado un elemento de trabajo desde colas asociadas con esta configuración. La capacidad total de un agente se determina por el parámetro Capacidad en la configuración de presencia a la que está asignado el agente. Cuando se asigna un elemento de trabajo al agente desde la cola asociada con esta configuración, la Porcentaje de capacidad se resta de la capacidad total de agente hasta que éste tenga una capacidad restante de 0%. Puede seleccionar una Ponderación de capacidad o un Porcentaje de capacidad, pero no ambos.

Opciones de modelo de ruta de OmniCanal

Especifique cómo se dirigen los elementos de trabajo entrantes a los agentes utilizando OmniCanal.

En OmniCanal, los elementos de trabajo se enrutan o “envían” a agentes asignados a la cola apropiada.

Opción de ruta	Descripción	Ejemplo
Menos activa	Los elementos de trabajo entrantes se dirigen al agente con la menor cantidad de trabajo abierto. Cuando todos los elementos de trabajo consumen 1 capacidad, el agente con el menor número de elementos de trabajo recibe el trabajo entrante. El ejemplo presenta un escenario en el que los agentes tienen trabajo con impactos de capacidad variables.	- Agente A y Agente B tienen una capacidad general de 5 cada uno. - Agente A tiene 3 elementos de trabajo activos con un impacto de capacidad de 1. Agente B tiene 1 elemento de trabajo activo con un impacto de capacidad de 4. - Como el Agente A tiene un impacto de capacidad inferior al Agente B, los elementos de trabajo entrantes se dirigen al Agente A.
Más disponible	Los elementos de trabajo entrantes se envían al agente con la mayor diferencia entre capacidad de elementos de trabajo y elementos de trabajo abiertos. La capacidad se	- Agente A y Agente B tienen una capacidad general de 5 cada uno. - Agente A tiene 3 elementos de trabajo

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

OmniCanal está disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

Opción de ruta	Descripción	Ejemplo
	determina por la configuración de presencia a la que está asignado el agente.	activos mientras que el Agente B tiene 1. • Como el Agente B tiene la capacidad más abierta, los elementos de trabajo entrantes se dirigen al Agente B.

Asociar agentes y configuraciones de enrutamiento con colas

Las colas son un elemento clásico de Salesforce que ayuda sus equipos a gestionar prospectos, casos y objetos personalizados. OmniCanal sobrecarga sus colas para poder redirigir elementos de trabajo a sus agentes en tiempo real. Los agentes no necesitan seleccionar elementos de trabajo manualmente desde las colas porque OmniCanal redirige los elementos de trabajo a agentes de forma automática y en tiempo real.

Los elementos de trabajo en la cola tienen asignada la prioridad que ha especificado en la configuración de enrutamiento que ha creado anteriormente. Si su organización ya los utiliza, puede reutilizar colas que están disponibles en su organización. De este modo, puede redirigir elementos de trabajo en tiempo real a los agentes asignados a esas colas.

Si su organización no utiliza colas, cree al menos una para integrar con OmniCanal. También puede crear varias colas para gestionar los diferentes tipos de elementos de trabajo. Por ejemplo, es posible que quiera crear una sola cola para casos entrantes y otra cola para prospectos entrantes.

Para que las rutas funcionen correctamente, asigne cada uno de sus agentes a la cola desde la cual recibirán elementos de trabajo.

Para obtener más información acerca de colas, consulte “Descripción general de colas” en la Ayuda de Salesforce.

1. En Configuración, ingrese *Colas* en el cuadro *Búsqueda rápida* y, a continuación, seleccione **Colas**.
2. Cree una cola o modifique una cola existente.
3. En el campo *Configuración de enrutamiento*, busque la configuración de enrutamiento que desea asociar con la cola.
4. En la sección *Miembros de la cola*, agregue agentes al campo *Usuarios seleccionados*.
Estos agentes recibirán elementos de trabajo desde esta cola.
5. Haga clic en **Guardar**.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

OmniCanal está disponible en: **Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition y Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para configurar OmniCanal:

- “Personalizar aplicación”

Crear configuraciones de presencia

Centrémonos en los agentes por un minuto. Las configuraciones de presencia determinan la cantidad de agente que los agentes pueden aceptar y a qué comportamientos de OmniCanal pueden acceder mientras ayudan a los clientes. Su organización puede tener varias configuraciones para diferentes grupos de agentes que admiten diferentes canales.

Cuando activa OmniCanal en su organización, Salesforce crea una configuración de presencia para usted, denominada Configuración de presencia predeterminada. Todos los agentes se asignan a ese configuración automáticamente. Sin embargo, puede crear una configuración de presencia y asignarle agentes individuales para personalizar parámetros de OmniCanal para un subconjunto de sus agentes. Si reasigna agentes a una configuración de presencia personalizada, se excluyen de la Configuración de presencia predeterminada.

1. En Configuración, ingrese *Presencia* en el cuadro *Búsqueda rápida* y, a continuación, seleccione **Configuraciones de presencia** y haga clic en **Nuevo**.
2. Seleccione los parámetros para su configuración de presencia.
3. Haga clic en **Guardar**.

EN ESTA SECCIÓN:

[Parámetros de configuración de presencia](#)

Personalice sus parámetros de configuración de presencia para definir los parámetros de OmniCanal asignados a agentes.

Parámetros de configuración de presencia

Personalice sus parámetros de configuración de presencia para definir los parámetros de OmniCanal asignados a agentes.

Información básica

Estos parámetros configuran la función básica disponible para agentes que han iniciado sesión en OmniCanal.

Configuración	¿Qué hace?
Nombre de configuración de presencia	Asignar nombres a la configuración de presencia. Este nombre de configuración, o una versión de él, se convierte automáticamente en el Nombre de desarrollador.
Nombre del desarrollador (Developer Name)	Establece el nombre de API para la configuración.
Capacidad	Determina la capacidad máxima de trabajo del agente. El tamaño del elemento de trabajo que especificó en la configuración de enrutamiento consume la capacidad del agente.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

OmniCanal está disponible en: **Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition y Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para configurar OmniCanal:

- "Personalizar aplicación"

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

OmniCanal está disponible en: **Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition y Developer Edition**

Configuración	¿Qué hace?
Aceptar automáticamente solicitudes	Acepta automáticamente asignaciones de trabajo enviadas a un agente. Estos elementos de trabajo se abren automáticamente en el espacio de trabajo del agente, de modo que el agente no necesita aceptar esos elementos de trabajos de forma manual desde el widget de pie de página de OmniCanal. Si <code>Permitir a los agentes rechazar solicitudes</code> está activada, no puede utilizar este parámetro.
Permitir a los agentes rechazar solicitudes	Permite a los agentes rechazar elementos de trabajo entrantes. Si <code>Aceptar solicitudes automáticamente</code> está activada, los agentes no pueden rechazar solicitudes.
Actualizar estado al rechazar	Cambia el estado del agente automáticamente al estado que especifique cuando el agente rechaza un elemento de trabajo. Este parámetro está disponible solo si <code>Permitir a los agentes rechazar solicitudes</code> está activada.
Permitir a los agentes elegir un motivo de rechazo	Permite a los agentes elegir un motivo al rechazar asignaciones de trabajo. Este parámetro está disponible solo si <code>Permitir a los agentes rechazar solicitudes</code> está activada.
Actualizar estado al agotarse el tiempo de espera de distribución	Cambia automáticamente el estado del agente cuando se agota el tiempo de espera de una asignación de trabajo que se les ha enviado. Este parámetro solo está disponible si <code>Tiempo de espera de distribución</code> está activado.
Sonido de solicitud activado	Reproduce un sonido en el widget del agente cuando se recibe una solicitud de trabajo.
Sonido de desconexión activado	Reproduce un sonido en el widget del agente cuando el agente pierde la conexión con OmniCanal.

Asignar usuarios

Asigne usuarios aptos a la configuración para otorgarles el acceso a la funcionalidad de OmniCanal. A continuación, observará que puede también asignar perfiles a una configuración. Si un usuario está asignado a una configuración a niveles de usuario y perfil, la configuración a nivel de usuario sustituye la configuración asignada al perfil de usuario.



Advertencia: Solo se pueden asignar los usuarios a una sola configuración de presencia a la vez. Si asigna el mismo usuario a una segunda configuración de presencia, el sistema elimina ese usuario de la primera configuración de presencia sin avisarle. Por lo tanto, asegúrese de saber qué asignación de la configuración de presencia se requiere para cada usuario.

Por ejemplo, supongamos que el Usuario A está asignado a Configuración de presencia A. A continuación, crea Configuración B y asigna el Usuario A a ella sin darse cuenta de que el usuario se ha asignado a otra configuración de presencia. Salesforce elimina Usuario A de Configuración de presencia A y vuelve a asignar el usuario a Configuración de presencia B sin notificarle.

Configuración	¿Qué hace?
Usuarios disponibles	Indica los usuarios aptos para ser asignados a la configuración.
Usuarios seleccionados	Indica los usuarios asignados a la configuración.

Asignar perfiles

Asigne perfiles aptos a la configuración para otorgar a los usuarios asociados con los perfiles el acceso a la funcionalidad de OmniCanal. Si un usuario está asignado a una configuración a niveles de usuario y perfil, la configuración a nivel de usuario sustituye la configuración asignada al perfil de usuario.

Configuración	¿Qué hace?
Perfiles disponibles	Indica los perfiles de usuario aptos para ser asignados a la configuración.
Perfiles seleccionados	Indica los perfiles de usuario asignados a la configuración.

Crear estados de presencia

Los estados de presencia indican si un agente está online y disponible para recibir elementos de trabajo entrantes o si el agente está ausente o sin conexión.

Un estado de presencia puede incluir uno o más canales de elementos de trabajo. Por ejemplo, es posible que quiera crear un estado de presencia denominado "Disponible para asistencia Web" que incluye canales de servicio para sesiones de chat y emails. Cuando los agentes inician sesión en ese estado de presencia, pueden recibir sesiones de chat y emails entrantes. ¡Genio!

1. En Configuración, ingrese *Presencia* en el cuadro *Búsqueda rápida* y, a continuación, seleccione **Estados de presencia** y haga clic en **Nuevo**.
2. Seleccione los parámetros para su estado de presencia.
3. Haga clic en **Guardar**.

EN ESTA SECCIÓN:

[Configuración de estado de presencia](#)

Personalice su configuración de estado de presencia para definir qué canales de servicio están asignados a diferentes estados. Los agentes pueden iniciar sesión en OmniCanal con diferentes estados dependiendo de los tipos de trabajo que están disponibles para recibir.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

OmniCanal está disponible en: **Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition y Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para configurar OmniCanal:

- "Personalizar aplicación"

Configuración de estado de presencia

Personalice su configuración de estado de presencia para definir qué canales de servicio están asignados a diferentes estados. Los agentes pueden iniciar sesión en OmniCanal con diferentes estados dependiendo de los tipos de trabajo que están disponibles para recibir.

Información básica

Utilice estas configuraciones para asignar un nombre a su estado de presencia.

Configuración	¿Qué hace?
Nombre de estado	Asignar nombres al estado de presencia. Este nombre del estado de presencia, o una versión de él, se convierte automáticamente en el Nombre de API.
Nombre de API	Establece el nombre de API para el estado de presencia.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

OmniCanal está disponible en: **Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition y Developer Edition**

Opciones de estado

Estas configuraciones indican si los agentes están online u ocupados cuando utilizan este estado.

Configuración	¿Qué hace?
Online	Permite a los agentes que utilizan este estado recibir nuevos elementos de trabajo.
Ocupado	Permite a los agentes que utilizan este estado aparecer ausentes e indica que no pueden recibir nuevos elementos de trabajo.

Canales de servicio

Asigne canales de servicio a su estado de presencia. Los agentes que inician sesión con este estado de presencia pueden recibir elementos de trabajo desde los canales que seleccione.

Configuración	¿Qué hace?
Canales disponibles	Indica los canales de servicio aptos para ser asignados al estado de presencia.
Canales seleccionados	Indica los canales de servicio asignados al estado de presencia.

Establecer acceso a estados de presencia

Los estados de presencia indican si un agente está online y disponible para recibir elementos de trabajo entrantes o si el agente está ausente o sin conexión. Una vez que haya creado sus Estados de presencia para OmniCanal, debe configurar el modo en que accederán sus usuarios a ellos. Puede establecer el acceso a través de perfiles y conjuntos de permisos.

EN ESTA SECCIÓN:

[Proporcionar a los usuarios el acceso a estados de presencia con conjuntos de permisos](#)

Ponga los estados de presencia a disposición de los agentes asignados a conjuntos de permisos concretos.

[Proporcionar a los usuarios el acceso a estados de presencia con perfiles](#)

Ponga los estados de presencia a disposición de los agentes asignados a perfiles concretos.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

OmniCanal está disponible en: **Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition y Developer Edition**

Proporcionar a los usuarios el acceso a estados de presencia con conjuntos de permisos

Ponga los estados de presencia a disposición de los agentes asignados a conjuntos de permisos concretos.

Los estados de presencia indican si un agente está online y disponible para recibir elementos de trabajo entrantes o si el agente está ausente o sin conexión. Puede proporcionar a los usuarios el acceso a estados de presencia a través de conjuntos de permisos o también a través de perfiles.

1. En Configuración, ingrese *Conjuntos de permisos* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Conjuntos de permisos**.
2. Haga clic en el nombre del conjunto de permisos cuyo acceso desea proporcionar a estados.
3. Haga clic en **Acceso de estados de presencia de servicio**.
4. Haga clic en **Modificar**.
5. Seleccione los estados de presencia que desea asociar con el conjunto de permisos.
Los agentes asignados a este conjunto de permisos pueden iniciar sesión en OmniCanal con cualquiera de los estados de presencia que ha puesto a su disposición.
6. Haga clic en **Guardar**.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

OmniCanal está disponible en: **Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition y Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para configurar OmniCanal:

- "Personalizar aplicación"

Para modificar conjuntos de permisos:

- "Gestionar perfiles y conjuntos de permisos"

Proporcionar a los usuarios el acceso a estados de presencia con perfiles

Ponga los estados de presencia a disposición de los agentes asignados a perfiles concretos.

Los estados de presencia indican si un agente está online y disponible para recibir elementos de trabajo entrantes o si el agente está ausente o sin conexión. Puede proporcionar a los usuarios el acceso a estados de presencia a través de perfiles o también a través de conjuntos de permisos.

1. En Configuración, ingrese *Perfiles* en el cuadro *Búsqueda rápida* y, a continuación, seleccione **Perfiles**.
2. Haga clic en el nombre del perfil cuyo acceso desea proporcionar a estados.
No haga clic en **Modificar** junto al nombre del perfil. Si lo hace, no verá la sección de página correcta donde puede activar estados.
3. En la sección Acceso de estado de presencia de servicio activada, haga clic en **Modificar**.
4. Seleccione los estados de presencia que desea asociar con el perfil.
Los agentes asignados a este perfil pueden iniciar sesión en OmniCanal con cualquiera de los estados de presencia que ha puesto a su disposición.
5. Haga clic en **Guardar**.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

OmniCanal está disponible en: **Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition y Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para configurar OmniCanal:

- "Personalizar aplicación"

Para modificar perfiles:

- "Gestionar perfiles y conjuntos de permisos"

Agregar el widget de OmniCanal a la Consola de Salesforce

Después de obtener todas las configuraciones de OmniCanal para su organización, es el momento de agregar el widget de OmniCanal a la Consola de Salesforce de modo que sus agentes puedan empezar a recibir trabajo.

El widget de OmniCanal aparece en la esquina inferior derecha de la Consola de Salesforce. Desde allí, los agentes pueden cambiar su estado de preferencia y dar prioridad a sus asignaciones de trabajo entrantes.

 **Nota:** Si su organización utiliza Live Agent para gestionar sesiones de chat, puede utilizar el widget de Live Agent o el widget de OmniCanal para gestionar las sesiones de chat, pero no ambas herramientas. Para conocer más detalles sobre la gestión de Live Agent, consulte [Utilizar OmniCanal con su implementación existente de Live Agent](#).

1. En Configuración, ingrese *Aplicaciones* en el cuadro *Búsqueda rápida* y, a continuación, seleccione **Aplicaciones**.
2. Haga clic en **Modificar** junto a la aplicación de la consola de Salesforce a la que desea agregar el widget de OmniCanal.
3. En la sección Seleccionar componentes de la consola, agregue OmniCanal a su lista de elementos seleccionados.
4. Haga clic en **Guardar**.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

OmniCanal está disponible en: **Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition y Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para configurar OmniCanal:

- "Personalizar aplicación"

EN ESTA SECCIÓN:

[Controlar detalles de elementos de trabajo visibles en el widget de OmniCanal con formatos compactos](#)

¿Siempre quiso personalizar la información que sus agentes ven cuando obtiene un nuevo elemento de trabajo en el widget de OmniCanal? ¡Puede! Solo tiene que personalizar un formato compacto principal para el objeto de ese elemento de trabajo.

Controlar detalles de elementos de trabajo visibles en el widget de OmniCanal con formatos compactos

¿Siempre quiso personalizar la información que sus agentes ven cuando obtiene un nuevo elemento de trabajo en el widget de OmniCanal? ¡Puede! Solo tiene que personalizar un formato compacto principal para el objeto de ese elemento de trabajo.

Si mira con atención, observará que algunas campos están visibles de forma predeterminada en nuevas solicitudes de elemento de trabajo. Por ejemplo, si su agente recibe una solicitud para gestionar un caso, la solicitud incluye la prioridad, el estado y el número de caso del caso de forma predeterminada. El formato compacto principal de un objeto controla todos los campos visibles en el widget de OmniCanal. Pero, ¿Qué ocurre si desea ver más información, como el propietario del caso o su asunto? Solo tiene que modificar el formato compacto principal de modo que incluya los campos que desea que aparezcan en el widget.



Sugerencia: El widget de OmniCanal es, digamos, compacto, de modo que solo queda espacio para mostrar campos de solicitudes de elementos de trabajo. Aunque técnicamente puede colocar hasta 10 campos en un formato compacto, el widget de OmniCanal solo mostrará 4 campos. Como mejor práctica, seleccione hasta 4 de los campos más importantes que desea exponer en solicitudes de elementos de trabajo, luego agréguelos a su formato compacto.

1. Decida qué formatos compactos de objetos desea modificar.
2. Desde la configuración de gestión del objeto cuyo elemento de trabajo desee modificar, seleccione **Formatos compactos** y, a continuación, seleccione **Nuevo**.
Por ejemplo, para modificar el formato compacto de casos, vaya a la configuración de gestión del objeto para casos, seleccione **Formatos compactos** y, a continuación, seleccione **Nuevo**.
3. Seleccione la configuración para su formato compacto, incluyendo los campos que desea que incluya. Los campos que seleccione aparecen en el widget de OmniCanal cuando un agente recibe una solicitud.
4. Haga clic en **Guardar**.
5. Cambie el formato compacto principal a su nuevo formato haciendo clic en **Asignación de formato compacto > Modificar asignación**.
6. Seleccione su nuevo formato compacto desde la lista desplegable Formato compacto principal.
7. Haga clic en **Guardar**.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

OmniCanal está disponible en: **Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition y Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para configurar OmniCanal:

- "Personalizar aplicación"

Probar su implementación de OmniCanal

Ahora que ha configurado y activado OmniCanal, pruebe su implementación para asegurarse de que funciona correctamente.

Para probar su implementación, enrute un elemento de trabajo a sí mismo a través de la Consola de Salesforce.

1. Inicie sesión en la Consola de Salesforce.
Asegúrese de que inicia sesión como un usuario habilitado para utilizar OmniCanal. Para probar la función correctamente, asegúrese de ser el único agente que ha iniciado sesión en OmniCanal.
2. En el widget de OmniCanal, cambie su estado de modo que pueda recibir elementos de trabajo entrantes.
3. En la consola, navegue al registro que corresponde a los canales de su estado de presencia actual.
Por ejemplo, si ha iniciado sesión con un estado denominado "Disponible para casos" navegue a una lista de sus casos abiertos en la consola. Daremos por sentado que su estado "Disponible para casos" está asociado con un canal de servicio de casos. Después de todo, no tendría sentido si su estado "Disponible para casos" le dejara disponible para digamos, prospectos, ¿verdad?.
4. Seleccione la casilla de verificación junto al registro que desea enrutar a sí mismo.
5. Haga clic en **Cambiar propietario**.
Se le redirigirá a la página Cambiar propietario del caso.
6. Seleccione *Cola* desde la lista *Propietario*.
7. Ingrese el nombre de la cola que ha asociado con su configuración de enrutamiento.

Póngase cómodo y relájese. Verá una notificación de solicitud entrante en el widget de OmniCanal en unos segundos.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

OmniCanal está disponible en: **Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition y Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para configurar OmniCanal:

- "Personalizar aplicación"

Utilizar OmniCanal con su implementación existente de Live Agent

¿Le encanta Live Agent y desea incorporar OmniCanal al lote? A continuación se describe lo que cambia para usted y su organización (pero no para sus agentes).

Así que ha decidido llevar su servicio de atención al cliente a un nivel superior con Live Agent y OmniCanal en tándem. ¡Excelente! Una vez esté todo configurado, verá que los dos funcionan en perfecta armonía. Mientras tanto, hay algunas cosas que debe saber antes de empezar a gestionar el tráfico de chat con Live Agent en OmniCanal.

Live Agent está dirigido por las Configuraciones de Live Agent, que controlan los comportamientos y los parámetros que están disponibles para los usuarios de Live Agent. Del mismo modo, OmniCanal utiliza Configuraciones de presencia para controlar los comportamientos y los parámetros que están disponibles para los usuarios de OmniCanal. Puede integrar Live Agent con OmniCanal de manera que las sesiones de chat se enruten como otros elementos de trabajo, e incluso puede utilizar el enrutamiento de OmniCanal para sus sesiones de chat (Beta). Sin que sea relevante su forma de utilizar OmniCanal con Live Agent, sus agentes podrán aceptar o rechazar solicitudes de chat directamente desde el widget de OmniCanal.

Cuando integra Live Agent y OmniCanal, sus usuarios de Live Agent también se convierten en usuarios de OmniCanal, de modo que sus agentes de chat tienen que asociarse con una Configuración de Live Agent y una Configuración de presencia. Afortunadamente, Salesforce hace parte de estas tareas tediosas por usted cuando activa OmniCanal con su implementación vigente de Live Agent.

Para cada configuración de Live Agent que ya tenga en su organización, Salesforce:

- Crea una Configuración de presencia correspondiente para cada una de sus configuraciones de Live Agent
- Establece la capacidad de chat para cada Configuración de presencia con lo que está establecido en su correspondiente configuración de Live Agent
- Asigna a sus agentes de chat las nuevas Configuraciones de presencia correspondientes

Si tiene Live Agent activado pero no dispone de una implementación, cuando active OmniCanal, Salesforce crea un Canal de servicio de Live Agent.

Salesforce hace todo esto automáticamente, de modo que no haya interrupción en el flujo de trabajo de sus agentes. Pueden empezar a aceptar solicitudes de chat a través del widget de OmniCanal en la consola. La única diferencia que ven es que ahora utilizan el widget de OmniCanal en la consola para establecer sus estados y aceptar notificaciones de chat. Es posible que también vean un cambio en sus opciones de estado, ya que los Estados de presencia de OmniCanal son configurables.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

OmniCanal está disponible en: **Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition y Developer Edition**

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**

Referencia

¿Cómo funciona el enrutamiento de OmniCanal?

¿Le sobresaltan los modelos de datos? ¿Desea conocer todos los entresijos del modo en que OmniCanal dirige los elementos de trabajo a sus agentes? Tenemos lo que busca. OmniCanal distribuye los elementos de trabajo al agente correcto en el momento adecuado de modo que su equipo de asistencia puede ayudar a los clientes de forma eficiente con sus problemas. ¿Pero cuáles son las interioridades del enrutamiento? Vamos a ello.

OmniCanal enruta el trabajo por medio de dos procesos separados.

- En primer lugar, cuando se asigna un nuevo elemento de trabajo a una cola de OmniCanal, OmniCanal intenta enrutarlo a un agente. OmniCanal enruta los elementos de trabajo por la prioridad de la cola a la que están asignados, de modo que los elementos de trabajo más importantes se distribuyen primero a los agentes. A continuación, los elementos se enruta en base a su permanencia en la cola. Los elementos de trabajo más antiguos se distribuyen a los agentes antes que los más recientes. (Entraremos en detalles sobre cómo ocurre eso enseguida.)
- En segundo lugar, cuando la capacidad de un agente de recibir trabajo cambia (por ejemplo cuando vuelven de un estado “ausente” o cuando finalizan otro elemento de trabajo), OmniCanal intenta encontrar un elemento de trabajo que pueda enrutarse a ese agente.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

OmniCanal está disponible en: **Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition y Developer Edition**

Enrutamiento de nuevos elementos de trabajo

Cuando se crea un elemento de trabajo, se asigna a una cola. Si esa cola está asociada con una Configuración de enrutamiento, se agrega a una lista de elementos que aún están esperando su enrutamiento a agentes.

A continuación, OmniCanal determina qué agentes están disponibles y cuánto trabajo está asignado a cada agente en esos momentos. Esta información procede del objeto de API UserServicePresence, que supervisa la capacidad actual de los agentes para elementos de trabajo.

Enrutamiento de elementos de trabajo pendientes

Cuando se incorpora un nuevo elemento de trabajo a la lista de elementos pendientes, OmniCanal determina si puede enrutar inmediatamente el elemento de trabajo a un agente.

En primer lugar, identificamos si hay agentes conectados con un Estado de presencia que está vinculado al Canal de servicio correcto. Supongamos que su organización recibe un nuevo caso que está asignado a una cola de OmniCanal. OmniCanal determina si hay un Canal de servicio para casos. A continuación se comprueba qué agentes están conectados con un estado que les permita recibir nuevos casos.

Escenario	¿Qué sucede?
No hay agentes disponibles.	Si no hay ningún agente conectado que tenga el estado correcto, el elemento de trabajo se mantiene en la lista de elementos que hay que asignar a un agente.
Los agentes están disponibles, pero no tienen capacidad para nuevo trabajo.	Si hay uno o más agentes disponibles, se comprueba si cualquier de esos agentes tiene la capacidad de tomar un nuevo elemento de trabajo. Si no hay agentes con capacidad suficiente para más trabajo, se deja el elemento de trabajo en la lista.

Escenario	¿Qué sucede?
Hay agentes disponibles y tienen capacidad para más trabajo.	Si hay agentes que 1) están disponibles y 2) tienen capacidad para trabajar con el elemento, se comprueba qué agente se va a encargar del elemento de trabajo en base a la configuración de enrutamiento de su organización. Si su configuración de enrutamiento utiliza el modelo de enrutamiento Menos activo, se busca el agente que en esos momentos tenga la menor cantidad de trabajo en comparación con otros agentes que pueden tomar el elemento de trabajo. Es entonces cuando se enruta el elemento de trabajo a ese agente. Si su configuración de enrutamiento utiliza el modelo de enrutamiento Con mayor disponibilidad, se busca el agente que tenga el intervalo mayor entre la cantidad máxima de trabajo que pueda asumir y la cantidad de trabajo que se esté procesando. Es entonces cuando se enruta el elemento de trabajo a ese agente. ¿Y qué ocurre cuando hay un empate entre dos o más agentes? En ese caso, el enrutamiento se realiza al agente que ha estado esperando la mayor cantidad de tiempo un nuevo elemento de trabajo. Después de todo, nadie quiere que haya personal ocioso.

Cuando la capacidad de un agente para recibir trabajo cambia

Cuando un agente inicia sesión en OmniCanal, finaliza un elemento de trabajo o cambia de estado, OmniCanal comprueba si hay trabajo que ese agente pueda asumir.

Escenario	¿Qué sucede?
El agente está ausente.	Se continúa la actividad sin realizar más comprobaciones.
El agente está disponible, pero no tiene capacidad para trabajar.	Se deja por el momento.
El agente está disponible y tiene capacidad para más trabajo	Se busca en la lista de elementos de trabajo que están esperando su enrutamiento a un agente. Se comprueba si el agente está cualificado para trabajar con cualquiera de los objetos, en base a la capacidad que empleará el agente en los objetos y el canal de servicio que está asociado con el estado del agente. Por ejemplo, si el agente está conectado con un estado de disponibilidad para casos, se comprueba si hay casos en la lista. Si la lista tiene elementos de trabajo para los que el agente está cualificado, se enruta el elemento con la prioridad más alta al agente. Si dos o más elementos tienen la misma prioridad, se enruta el más antiguo.

Reenrutamiento de un elemento de trabajo

A veces un agente declina un elemento de trabajo o deja de estar disponible antes de que el agente puede empezar a trabajar con él. En ese caso, el elemento de trabajo se reenruta hasta que encuentra un agente cualificado.

En primer lugar, Salesforce cambia el propietario del elemento de trabajo automáticamente a la cola desde la que se dirigió el objeto originalmente. A continuación intentamos dirigir el elemento de trabajo a un agente diferente (Agente B) en lugar del agente que lo rechazó (Agente A). Sin embargo, el elemento de trabajo puede enrutarse al Agente A de nuevo si el Agente A cambia su estado, o si se intentó enrutar el elemento de trabajo al Agente B al menos una vez. Esto se realiza hasta que el elemento de trabajo encuentra un agente cualificado.

De este modo se completa el proceso de enrutamiento de los elementos de trabajo.

Objetos admitidos para OmniCanal

OmniCanal acelera la productividad de sus agentes asignándoles registros en tiempo real. Pero ¿Qué objetos y registros admite OmniCanal?

OmniCanal admite actualmente en enrutamiento para los siguientes objetos y registros.

- Casos
- Sesiones de chat
- Videollamadas de SOS
- Publicaciones de redes sociales
- Pedidos
- Prospectos
- Objetos personalizados

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

OmniCanal está disponible en: **Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition y Developer Edition**

Campos para registros Trabajo de agente

Cada vez que se enruta un objeto a un agente a través de OmniCanal, Salesforce crea un registro Trabajo de agente que registra información sobre la asignación de trabajo y cómo se enruta. Los registros Trabajo de agente contienen campos que le ayudan a realizar un seguimiento de la información sobre las asignaciones en las que están trabajando sus agentes. Si el mismo elemento de trabajo se enruta múltiples veces, ese elemento de trabajo está asociado con múltiples registros Trabajo de agente.

Un registro Trabajo de agente tiene los siguientes campos, que se muestran en 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
Fecha de aceptación	La fecha y la hora en las que el agente aceptó el elemento de trabajo.
Capacidad del agente al rechazar	La cantidad de capacidad de un agente que estaba disponible cuando el agente rechazó el elemento de trabajo.
Id. de Trabajo de agente	El Id. de Salesforce del registro Trabajo de agente.
Fecha de asignación	La fecha y la hora en las que se asignó el elemento de trabajo a un agente y se distribuyó al widget de OmniCanal del agente.

Campo	Definición
Fecha de cierre	La fecha y la hora a las que el agente cerró la ficha asociada con el elemento de trabajo, estableciendo el estado del registro Trabajo de agente en "Cerrado".
Creado por	El nombre del agente que aceptó el elemento de trabajo.
Fecha de creación	La fecha en la que se creó el elemento de trabajo.
Fecha de rechazo	La fecha en la que un agente rechazó el elemento de trabajo.
Fecha de última modificación	La fecha en la que se modificó por última vez el elemento de trabajo.
Nombre	El número exclusivo generado por Salesforce del registro Trabajo de agente.
Porcentaje de capacidad	El porcentaje de la capacidad que el elemento de trabajo consume de la capacidad posible total del agente.
Poner en cola	La cola de Salesforce desde la que se dirigió el elemento de trabajo.
Fecha de solicitud	La fecha y la hora en las que se asignó el objeto de Salesforce a la cola, creando el elemento de trabajo asociado.
Canal de servicio	El Canal de servicio que está asociado con el elemento de trabajo.
Velocidad para responder	La cantidad de tiempo en segundos entre la hora de creación del elemento de trabajo (la Fecha de solicitud) y la hora a la que se aceptó el elemento de trabajo por parte de un agente (la Fecha de aceptación).
Estado	El estado del registro Trabajo de agente. Los valores válidos son: • Asignado: el elemento se asigna al agente pero no se ha abierto. • Abierto: el agente abrió el elemento. • No disponible: se asignó el elemento al agente pero el agente quedó no disponible (quedó sin conexión o la perdió). • Declinado: el elemento se asignó al agente pero el agente lo declinó explícitamente. • Rechazado en el tiempo de espera de distribución: se rechazó el elemento porque el tiempo de espera de distribución está activado y la solicitud del elemento agotó el tiempo de espera con el agente. • Cerrado: el elemento está cerrado. • Cancelado: ya no se necesita enrutar el elemento. Por ejemplo: un visitante de chat cancela su solicitud de chat enrutada por OmniCanal antes de que llegue a un agente.

Campo	Definición
Unidades de capacidad	El número de unidades de la capacidad de un agente que el elemento de trabajo consume de la capacidad posible total del agente.
Usuario	El nombre del agente al que se dirigió el elemento de trabajo.
Elemento de trabajo	El nombre del elemento de trabajo que está asociado con el registro Trabajo de agente, por ejemplo: "Caso 123456".

Campos para registros Presencia de usuario

Cada vez que los agentes cambian sus estados de presencia en OmniCanal, Salesforce crea un registro Presencia de usuario para registrar todas las actividades de los agentes mientras tienen conexión con ese estado. Los registros Presencia de usuario contienen campos que le ayudan a realizar un seguimiento de la información sobre la disponibilidad de sus agentes.

Un registro Presencia de usuario del servicio tiene los siguientes campos ordenados por orden alfabético. Dependiendo de la configuración de seguridad de nivel de campo, es posible que algunos campos no sean visibles o no se puedan modificar.

Campo	Definición
En duración de capacidad	La cantidad de tiempo en segundos que el agente estuvo trabajando al 100% de la capacidad del agente, según se indica en la Configuración de presencia del agente.
Capacidad configurada	La capacidad global del agente, según se indica en la Configuración de presencia del agente.
Creado por	El nombre del agente que estableció el Estado de presencia en OmniCanal.
Fecha de creación	La fecha cuando se creó el registro Presencia de usuario.
Duración sin actividad	La cantidad de tiempo en segundos sin que se asignara al agente ningún elemento de trabajo.
Ausente	Indica si el estado del agente es un estado "ocupado".
Es Estado actual	Indica si el Estado de presencia del agente en el campo Estado de presencia de servicio es el Estado de presencia actual del agente.
Fecha de última modificación	La fecha en la que se modificó por última vez el registro Presencia de usuario.
Estado de presencia de servicio	El nombre de API del Estado de presencia que el agente empleó para iniciar sesión en OmniCanal.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

OmniCanal está disponible en: **Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition y Developer Edition**

Campo	Definición
Duración del estado	La cantidad de tiempo en segundos que el estado del agente se estableció en el Estado de presencia indicado por el campo Nombre de estado.
Fecha de finalización del estado	La fecha y la hora a las que el agente cerró sesión en OmniCanal o cambió a otro Estado de presencia.
Fecha de inicio de estado	La fecha y la hora a las que el agente establece el Estado de presencia.
Usuario	El nombre del agente que inició sesión en OmniCanal.
Id. de presencia de usuario	El Id. de Salesforce generado automáticamente el registro Presencia de usuario.
Alias	El nombre personalizado del agente.
Nombre de usuario	El nombre de usuario de Salesforce del agente.
Nombre de estado	El nombre del Estado de presencia que los agentes utilizaron para iniciar sesión en OmniCanal.

Configurar video chat de SOS y pantalla compartida

¿Desea conectarse con sus clientes de una forma completamente nueva? SOS es la solución de asistencia móvil de Service Cloud. Con SOS, puede agregar un botón de ayuda a su aplicación móvil nativa de iOS o Android de modo que sus clientes puedan conectarse con agentes a través de videos unidireccionales y chats de audio bidireccionales.

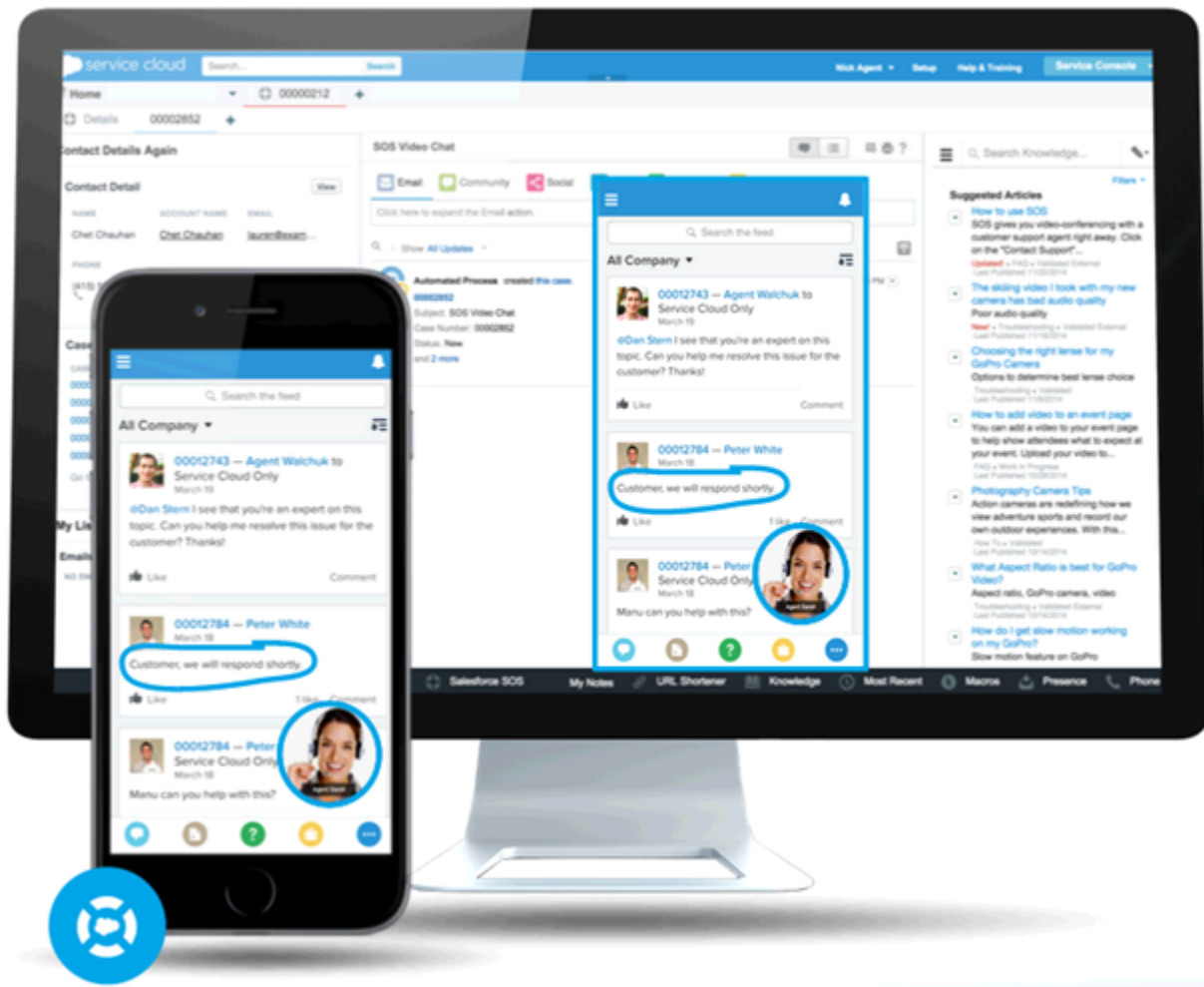
Atrás quedaron los días cuando sus clientes tenían que conectarse con un agente desconocido a través del teléfono. Con un solo clic, sus clientes pueden realizar videoconferencias con agentes que proporcionan orientación personalizada en la aplicación con anotaciones y pantallas compartidas.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

SOS está disponible por un costo adicional en:

**Enterprise Edition,
Performance Edition,
Unlimited Edition y
Developer Edition**



SOS está integrada en la consola de Salesforce para Service Cloud. Sus agentes pueden acceder a casos, registros de cuentas e información de clientes de forma rápida y sencilla durante sus videollamadas. Los agentes pueden también trazar en las pantallas de los clientes durante una sesión de SOS, ofreciendo a los clientes una orientación en la aplicación para resolver sus problemas. Sus clientes obtienen una experiencia de asistencia personal y completo y sus agentes tienen la información que necesitan en la consola para resolver problemas de los clientes.

Aún mejor, SOS está completamente integrada en OmniCanal, el motor de enrutamiento de Service Cloud. Utilice OmniCanal para personalizar cómo se envían los elementos de trabajo (incluyendo videollamadas de SOS) a sus agentes. Envíe las llamadas de SOS a los agentes más preparados disponibles en su organización en tiempo real; no se requiere un motor de enrutamiento externo.

Para obtener más información acerca de la integración de SOS en sus aplicaciones móviles, consulte [SOS iOS SDK](#).

Antes de configurar SOS, [active OmniCanal en su organización](#).

EN ESTA SECCIÓN:

1. [Asignar licencias de Emergencia a agentes](#)

Cada agente que utiliza Emergencia debe tener una licencia de Emergencia y formar parte de un conjunto de permisos que activa la licencia de Emergencia.

2. [Activar la licencia de Emergencia](#)

Utilice un conjunto de permisos para activar la licencia de Emergencia para su usuarios.

3. [Crear un estado de presencia de SOS](#)

Los estados de presencia indican si un agente está online y disponible para recibir elementos de trabajo entrantes o si el agente está ausente o sin conexión. Cree un estado de presencia que permita a sus agentes indicar que están online y disponibles para recibir llamadas de SOS.

4. [Proporcionar a los usuarios el acceso a estados de presencia de SOS con conjuntos de permisos](#)

Los estados de presencia indican si un agente está online y disponible para recibir elementos de trabajo entrantes o si el agente está ausente o sin conexión. Proporcione a los agentes de SOS el acceso al estado de presencia de SOS de modo que puedan empezar a recibir llamadas de SOS.

5. [Proporcionar a los usuarios el acceso a sus estados de presencia de SOS con perfiles](#)

Los estados de presencia indican si un agente está online y disponible para recibir elementos de trabajo entrantes o si el agente está ausente o sin conexión. Proporcione a los agentes de SOS el acceso al estado de presencia de SOS de modo que puedan empezar a recibir llamadas de SOS.

6. [Crear una configuración de enrutamiento de SOS](#)

Las configuraciones de enrutamiento determinan cómo se envían elementos de trabajo a agentes. Le permiten dar prioridad al tamaño y la importancia relativa de elementos de trabajo desde sus colas. De este modo, los elementos de trabajo más importantes se gestionan de forma acorde y el trabajo se distribuye a partes iguales entre sus agentes. Cree una configuración de enrutamiento de SOS para determinar cómo se dispersan las llamadas de SOS entre sus agentes.

7. [Crear una cola de SOS](#)

Las colas son un elemento clásico de Salesforce que ayuda sus equipos a gestionar prospectos, casos, contratos de servicios y objetos personalizados. OmniCanal sobrecarga las colas para enviar elementos de trabajo a agentes en tiempo real. Cree una cola de SOS para canalizar llamadas de SOS a sus agentes de SOS. Asociaremos la cola de SOS con la configuración de enrutamiento de SOS que hemos creado anteriormente.

8. [Actualizar la configuración de su consola de Salesforce](#)

Después de configurar completamente Emergencia para su organización, es el momento de configurar algunos parámetros en su consola de Salesforce de modo que sus agentes puedan empezar a recibir trabajo.

9. [Crear una implementación de SOS](#)

Cree una implementación de SOS para integrar sus parámetros de SOS desde Salesforce en su aplicación móvil.

Asignar licencias de Emergencia a agentes

Cada agente que utiliza Emergencia debe tener una licencia de Emergencia y formar parte de un conjunto de permisos que activa la licencia de Emergencia.

1. En Configuración, ingrese *Usuarios* en el cuadro *Búsqueda rápida* y, a continuación, seleccione **Usuarios**.
2. Seleccione el usuario al que desea asignar una licencia de Emergencia.
3. Haga clic en **Asignaciones de licencias de conjuntos de permisos**.
4. Haga clic en **Modificar asignaciones**.
5. Seleccione la casilla de verificación **Activado** para **usuario de Emergencia**.
6. Haga clic en **Guardar**.

Activar la licencia de Emergencia

Utilice un conjunto de permisos para activar la licencia de Emergencia para su usuarios.

Puede agregar solo usuarios a los que se ha asignado la licencia de Emergencia en el conjunto de permisos

1. En Configuración, ingrese *Conjuntos de permisos* en el cuadro *Búsqueda rápida* y, a continuación, seleccione **Conjuntos de permisos**.
2. Seleccione el conjunto de permisos Emergencia.
Si no tiene un conjunto de permisos Emergencia, cree uno. Para *Licencia de usuario*, seleccione *Ninguna*.
3. Haga clic en **Permisos de aplicaciones**.
4. Haga clic en **Modificar**.
5. Seleccione **Activar licencias de Emergencia**.
6. Haga clic en **Guardar**.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Emergencia está disponible por un costo adicional en: **Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition y Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para configurar SOS:

- "Personalizar aplicación"

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Emergencia está disponible por un costo adicional en: **Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition y Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para configurar SOS:

- "Personalizar aplicación"

Crear un estado de presencia de SOS

Los estados de presencia indican si un agente está online y disponible para recibir elementos de trabajo entrantes o si el agente está ausente o sin conexión. Cree un estado de presencia que permita a sus agentes indicar que están online y disponibles para recibir llamadas de SOS.

Un estado de presencia puede estar asociado con uno o más canales de elementos de trabajo. Asocie el estado de presencia de SOS con el canal de servicio de SOS. De este modo, sus agentes pueden recibir llamadas de SOS cuando inician sesión con el estado de presencia de SOS.

1. Desde Configuración, ingrese *Presencia* en el cuadro *Búsqueda rápida* y, a continuación, seleccione **Estados de presencia** y haga clic en **Nuevo**.
2. Asigne un nombre a su estado.
Asignemos el nombre “Disponible para SOS” a nuestro estado. Una versión de ese nombre se convierte en Nombre de desarrollador automáticamente.
3. En la sección Opciones de estado, seleccione **Online**.
4. En la sección Canales de servicio, agregue SOS a la lista Canales seleccionados.
5. Haga clic en **Guardar**.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

SOS está disponible por un costo adicional en:

Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition y Developer Edition

PERMISOS DE USUARIO

Para configurar SOS:

- “Personalizar aplicación”

Proporcionar a los usuarios el acceso a estados de presencia de SOS con conjuntos de permisos

Los estados de presencia indican si un agente está online y disponible para recibir elementos de trabajo entrantes o si el agente está ausente o sin conexión. Proporcione a los agentes de SOS el acceso al estado de presencia de SOS de modo que puedan empezar a recibir llamadas de SOS.

Además, puede proporcionar a los usuarios el acceso a estados de presencia a través de perfiles.

1. En Configuración, ingrese *Conjuntos de permisos* en el cuadro *Búsqueda rápida* y, a continuación, seleccione **Conjuntos de permisos**.
2. Haga clic en el nombre del conjunto de permisos que contiene sus agentes de SOS.
3. Haga clic en **Acceso de estados de presencia de servicio**.
4. Haga clic en **Modificar**.
5. Seleccione el estado de presencia de SOS que hemos creado anteriormente, “Disponible para SOS”.
6. Haga clic en **Guardar**.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

SOS está disponible por un costo adicional en:

Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition y Developer Edition

PERMISOS DE USUARIO

Para configurar SOS:

- “Personalizar aplicación”

Para modificar conjuntos de permisos:

- “Gestionar perfiles y conjuntos de permisos”

Proporcionar a los usuarios el acceso a sus estados de presencia de SOS con perfiles

Los estados de presencia indican si un agente está online y disponible para recibir elementos de trabajo entrantes o si el agente está ausente o sin conexión. Proporcione a los agentes de SOS el acceso al estado de presencia de SOS de modo que puedan empezar a recibir llamadas de SOS.

Además, puede proporcionar a los usuarios el acceso a estados de presencia a través de conjuntos de permisos.

1. En Configuración, ingrese *Perfiles* en el cuadro *Búsqueda rápida* y, a continuación, seleccione **Perfiles**.
2. Haga clic en el nombre del perfil que contiene sus agentes de SOS.
No haga clic en **Modificar** junto al nombre del perfil. Si lo hace, no verá la sección de página correcta donde puede activar estados.
3. En la sección Acceso de estado de presencia de servicio activada, haga clic en **Modificar**.
4. Seleccione su estado de presencia de SOS, "Disponible para SOS", para asociarlo con el perfil.
5. Haga clic en **Guardar**.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

SOS está disponible por un costo adicional en:

Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition y Developer Edition

PERMISOS DE USUARIO

Para configurar SOS:

- "Personalizar aplicación"

Para modificar perfiles:

- "Gestionar perfiles y conjuntos de permisos"

Crear una configuración de enrutamiento de SOS

Las configuraciones de enrutamiento determinan cómo se envían elementos de trabajo a agentes. Le permiten dar prioridad al tamaño y la importancia relativa de elementos de trabajo desde sus colas. De este modo, los elementos de trabajo más importantes se gestionan de forma acorde y el trabajo se distribuye a partes iguales entre sus agentes. Cree una configuración de enrutamiento de SOS para determinar cómo se dispersan las llamadas de SOS entre sus agentes.

Después de crear esta configuración, crearemos una cola de SOS para sus llamadas de SOS. A continuación, asociaremos nuestra configuración de enrutamiento con nuestras colas de SOS de modo que sus agentes puedan recibir llamadas después de configurar SOS.

1. En Configuración, ingrese *Ruta* en el cuadro *Búsqueda rápida* y, a continuación, seleccione **Configuraciones de ruta** y haga clic en **Nuevo**.
2. Asigne un nombre a su configuración de enrutamiento.
Llamemos nuestra configuración de enrutamiento "Configuración de enrutamiento de SOS". Una versión de ese nombre se convierte en Nombre de desarrollador automáticamente.
3. Establezca su prioridad de enrutamiento.
Si las llamadas de SOS son las más importantes o los únicos elementos de trabajo que gestionan sus agentes, establezca su prioridad de enrutamiento como *1*. Esta prioridad garantiza que el enrutamiento de sus llamadas de SOS a sus agentes antes que otros tipos de elementos de trabajo.
4. Seleccione su [modelo de enrutamiento](#).
5. Establezca el valor del campo *Porcentaje de capacidad* como *100*.
Los agentes solo pueden aceptar una llamada de SOS a la vez, de modo que las llamadas de SOS utilizan el 100% de la capacidad de un agente.
6. Haga clic en **Guardar**.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

SOS está disponible por un costo adicional en:

Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition y Developer Edition

PERMISOS DE USUARIO

Para configurar SOS:

- "Personalizar aplicación"

Crear una cola de SOS

Las colas son un elemento clásico de Salesforce que ayuda sus equipos a gestionar prospectos, casos, contratos de servicios y objetos personalizados. OmniCanal sobrecarga las colas para enviar elementos de trabajo a agentes en tiempo real. Cree una cola de SOS para canalizar llamadas de SOS a sus agentes de SOS. Asociaremos la cola de SOS con la configuración de enrutamiento de SOS que hemos creado anteriormente.

Los elementos de trabajo en la cola de SOS tienen asignada la prioridad que ha especificado en la configuración de enrutamiento de SOS que ha creado anteriormente.

Para que las rutas funcionen correctamente, asigne cada uno de sus agentes a una cola desde la cual recibirán elementos de trabajo.

Para obtener más información acerca de colas, consulte “Descripción general de colas” en la Ayuda de Salesforce.

1. Desde Configuración, ingrese *Colas* en el cuadro *Búsqueda rápida* y, a continuación, seleccione **Colas**.
2. Haga clic en **Nuevo**.
3. En el campo *Etiqueta*, asigne un nombre a su cola.
Asignemos el nombre “Cola de SOS” a nuestra cola. Una versión de este nombre se convierte en *Nombre de cola* automáticamente.
4. En el campo *Configuración de enrutamiento*, busque y seleccione la configuración de enrutamiento que ha creado anteriormente, “Configuración de enrutamiento de SOS”.
5. En la sección *Objetos compatibles*, agregue *Sesión de SOS* a la lista de objetos seleccionados.
6. En la sección *Miembros de la cola*, agregue cada uno de los agentes a los que desea enviar llamadas de SOS al campo *Usuarios seleccionados*.
7. Haga clic en **Guardar**.

Actualizar la configuración de su consola de Salesforce

Después de configurar completamente Emergencia para su organización, es el momento de configurar algunos parámetros en su consola de Salesforce de modo que sus agentes pueden empezar a recibir trabajo.

Es necesario que agregue los widgets de OmniCanal y Emergencia a su consola, así como incluir en la lista blanca la dirección URL *salesforceliveagent.com*.

Los widgets de Emergencia y OmniCanal aparecen en el pie de la consola de Salesforce. Desde el widget de OmniCanal, los agentes pueden cambiar su estado de presencia y dar prioridad a las asignaciones de trabajo entrantes, incluyendo las llamadas de Emergencia. Cuando un agente acepta una llamada de Emergencia, la llamada se abre en el widget de Emergencia, donde los agentes pueden ver la pantalla del cliente.

También es necesario que incluya en la lista blanca la URL *salesforceliveagent.com* para asegurarse de que sus llamadas no queden bloqueadas por los cortafuegos de su compañía. Esto garantiza que todas las llamadas de Emergencia de sus clientes lleguen a sus agentes con seguridad.

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

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

SOS está disponible por un costo adicional en:

Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition y Developer Edition

PERMISOS DE USUARIO

Para configurar SOS:

- “Personalizar aplicación”

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

SOS está disponible por un costo adicional en:

Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition y Developer Edition

PERMISOS DE USUARIO

Para personalizar una aplicación de consola:

- “Personalizar aplicación”

- Haga clic en **Modificar** junto a la aplicación de la consola de Salesforce a la que desea agregar los widgets de OmniCanal y Emergencia.
- En la sección Seleccionar componentes de la consola, agregue OmniCanal y Emergencia a su lista de elementos seleccionados.
- En el campo Dominios en lista blanca, agregue *salesforceliveagent.com* a la lista de dominios en la lista blanca.
- Haga clic en **Guardar**.

Crear una implementación de SOS

Cree una implementación de SOS para integrar sus parámetros de SOS desde Salesforce en su aplicación móvil.

Cuando crea una implementación de SOS, se asigna un número de Id. único a su implementación. Sus desarrolladores móviles utilizan este Id. de implementación para integrar sus parámetros de SOS de Salesforce en SOS en su aplicación móvil.

- Desde Configuración, ingrese *Implementaciones de Emergencia* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Implementaciones de Emergencia**.
- Haga clic en **Nuevo**.
- Seleccione los ajustes para su implementación.
- Haga clic en **Guardar**.
- Copie el Id. de implementación de SOS desde la página de detalles y envíelo a sus desarrolladores móviles.

Para integrar la implementación de SOS con una aplicación móvil, los desarrolladores móviles utilizan *SOS iOS SDK*.

EN ESTA SECCIÓN:

[Ajustes de implementación de SOS](#)

Los ajustes de implementación de SOS controlan el modo en que se integran sus ajustes de SOS de Salesforce en su aplicación móvil.

Ajustes de implementación de SOS

Los ajustes de implementación de SOS controlan el modo en que se integran sus ajustes de SOS de Salesforce en su aplicación móvil.

Aplique la configuración cuando cree o modifique una implementación de SOS.

Configuración	¿Qué hace?
Nombre de implementación de SOS	Asigna nombres a la implementación. Este nombre de implementación, o una versión de él, se convierte automáticamente en el Nombre de API.
Nombre de API	Establece el nombre de API para la implementación de Live Agent.
Activar la implementación	Activa la implementación de modo que los clientes puedan solicitar llamadas de SOS

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

SOS está disponible por un costo adicional en:

Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition y Developer Edition

PERMISOS DE USUARIO

Para crear implementaciones de SOS:

- "Personalizar aplicación"

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

SOS está disponible por un costo adicional en:

Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition y Developer Edition

Configuración	¿Qué hace?
	cuando se implementa SOS en su aplicación móvil.
Modo Solo voz	Desactiva la función de video y permite a los agentes y clientes comunicarse solo con audio.
Activar cámara orientada hacia atrás	Permite al cliente transmitir videos desde la cámara móvil orientada hacia atrás del cliente a los agentes.
Poner en cola	Determina la cola a la que desea enviar llamadas de SOS entrantes.
Grabación de sesión activada	Graba automáticamente sesiones de SOS.
Proveedor de almacenamiento de grabación de sesiones	Determina el proveedor de almacenamiento de datos que almacena sus grabaciones de sesiones de SOS. Disponible solo si la grabación de sesiones está activada.
Clave de API del proveedor de almacenamiento de grabación de sesión	El Id. de la clave de acceso asociada con su cuenta de almacenamiento S3 de Amazon. Disponible solo si la grabación de sesiones está activada.
Secreto de API del proveedor de almacenamiento de grabación de sesión	El Id. del secreto de acceso asociada con su cuenta de almacenamiento S3 de Amazon. Disponible solo si la grabación de sesiones está activada.
Depósito de almacenamiento de grabación de sesiones	El nombre del depósito S3 de Amazon donde desea almacenar sus grabaciones de sesiones de SOS. Disponible solo si la grabación de sesiones está activada.

Configuración de la experiencia del agente de asistencia

Configuración de un soporte técnico unificado

Consola de agente en la ficha Consola

Configuración de la consola de agente

Empiece a trabajar rápidamente con la Consola de agente.

 **Nota:** En el momento del lanzamiento de la versión Spring '15, la consola de agente no está disponible para nuevas organizaciones.

La consola de Salesforce más moderna mejora la consola de agente proporcionándole más opciones y tecnologías más avanzadas. Vea Consola de Salesforce

Puede configurar rápidamente la consola de agente de manera que los usuarios tengan toda la información que necesitan en la pantalla cuando trabajen con Salesforce. Para configurar la consola de agente:

1. [Cree formatos de consola](#) para definir qué objetos están disponibles para los usuarios en el marco de vista de lista de la consola.
2. [Seleccione los objetos relacionados](#) para mostrar en la vista en miniatura.
3. [Defina los formatos de página en miniatura](#) para personalizar los campos y listas relacionadas de los objetos que se muestran en la vista en miniatura de la consola.
4. [Asigne perfiles](#) a un formato de consola para proporcionar a los usuarios acceso a los objetos específicos en la vista de lista de la consola.
5. Agregue la consola de agente a aplicaciones personalizadas de manera que los usuarios puedan acceder a la consola desde aplicaciones específicas.

 **Nota:** No puede agregar la consola de agente a los portales de socios o portales de clientes.

Puede que las páginas de Visualforce no se muestren correctamente en la consola de agente, ya que no hay comunicación entre dominios de Salesforce y Visualforce.

EDICIONES

La consola de agente está disponible en Salesforce Classic. La configuración de la consola de agente está disponible en Salesforce Classic y Lightning Experience.

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

PERMISOS DE USUARIO

Para configurar la consola de agente:

- "Personalizar aplicación"

Crear formatos de consola de agente

 **Nota:** En el momento del lanzamiento de la versión Spring '15, la consola de agente no está disponible para nuevas organizaciones.

La consola de Salesforce más moderna mejora la consola de agente proporcionándole más opciones y tecnologías más avanzadas. Vea Consola de Salesforce

Para crear un formato para la Consola de agente:

1. Desde Configuración, ingrese *Formatos de consola* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Formatos de consola**.
2. Haga clic en **Nuevo** y opcionalmente seleccione un formato existente para duplicar.
3. Escriba un nombre para el formato nuevo.
4. Haga clic en **Guardar**.
5. Haga clic en **Modificar** en la sección Vistas de lista seleccionadas.
6. Para agregar o quitar los objetos del formato, seleccione un objeto y haga clic en la flecha **Agregar o Quitar**.

Un usuario sólo puede ver objetos en el marco de vista de lista de la consola si esos objetos se agregan al formato de la consola al que se asigna su perfil.

7. Haga clic en **Guardar**.
8. A continuación, [seleccione los objetos relacionados](#) para mostrar en la vista en miniatura de la consola.

CONSULTE TAMBIÉN

[Gestión de formatos de consola para la consola de agente](#)

Personalización de formatos de consola de agente

Para personalizar formatos de la consola de agente:

1. Desde Configuración, ingrese *Formatos de consola* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Formatos de consola**.
2. Seleccione un nombre de formato.
3. Para modificar el Nombre o Descripción del formato, haga clic en **Modificar** en la sección Detalles del formato de la consola.
4. Para agregar o quitar objetos de un formato, haga clic en **Modificar** en la sección Vistas de lista seleccionadas, seleccione un objeto y haga clic en la flecha **Agregar o Quitar**.

Un usuario sólo puede ver objetos en el marco de vista de lista de la consola si esos objetos se agregan al formato de la consola al que se asigna su perfil.

5. Para terminar, haga clic en **Guardar**.

CONSULTE TAMBIÉN

[Gestión de formatos de consola para la consola de agente](#)

EDICIONES

La consola de agente está disponible en Salesforce Classic. La configuración de la consola de agente está disponible en Salesforce Classic y Lightning Experience.

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

PERMISOS DE USUARIO

Para crear formatos de consola:

- "Personalizar aplicación"

EDICIONES

La consola de agente está disponible en Salesforce Classic. La configuración de la consola de agente está disponible en Salesforce Classic y Lightning Experience.

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

PERMISOS DE USUARIO

Para personalizar formatos de consola:

- "Personalizar aplicación"

Eliminación de formatos de consola de agente

Para eliminar un formato para la Consola de agente:

1. Desde Configuración, ingrese *Formatos de consola* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Formatos de consola**.
2. Haga clic en **Eliminar** junto al nombre del formato de consola.

 **Nota:** No puede eliminar un [formato de consola asignado a un perfil](#). Primero debe volver a asignar el perfil a otro formato de consola o formato sin consola.

CONSULTE TAMBIÉN

[Gestión de formatos de consola para la consola de agente](#)

Gestión de formatos de consola para la consola de agente

Los formatos de consola definen qué objetos están disponibles para los usuarios en el marco de vista de lista de la consola de agente. Por ejemplo, si desea que los usuarios vean las vistas de lista de casos y contactos en la consola, deberá agregar los casos y contactos en un formato de consola y, a continuación, asignar ese formato de consola a los perfiles de usuario apropiados. Un usuario sólo puede ver objetos en el marco de vista de lista de la consola si esos objetos se agregan al formato de la consola al que se asigna su perfil.

Desde la página de lista de formatos de consola, a la que se accede en Configuración ingresando *Formatos de consola* en el cuadro Búsqueda, luego seleccionando **Formatos de consola**, puede:

- Haga clic en **Nuevo** para [crear formatos](#).
- Haga clic en **Modificar** para [modificar un formato](#).
- Haga clic en **Asignación de formato de consola** para [asignar formatos de consola a los perfiles](#).

CONSULTE TAMBIÉN

[Configuración de la consola de agente](#)

EDICIONES

La consola de agente está disponible en Salesforce Classic. La configuración de la consola de agente está disponible en Salesforce Classic y Lightning Experience.

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

PERMISOS DE USUARIO

Para eliminar formatos de consola de agente:

- “Personalizar aplicación”

EDICIONES

La consola de agente está disponible en Salesforce Classic. La configuración de la consola de agente está disponible en Salesforce Classic y Lightning Experience.

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

PERMISOS DE USUARIO

Para crear, modificar, eliminar y asignar formatos de consola de agente:

- “Personalizar aplicación”

Seleccionar objetos relacionados para la vista en miniatura de la consola de agente

Aunque puede seleccionar qué objetos relacionados aparecen en la vista en miniatura de la consola de agente, solo es posible seleccionar objetos con una relación de búsqueda o de principal-detalle con el objeto principal. Por ejemplo, desde el objeto de casos, puede seleccionar la cuenta y el contacto porque los casos tienen campos de búsqueda de cuenta y contacto.

1. Desde la configuración de gestión de objetos para el objeto cuyo formato de página desea modificar, vaya a **Formatos de página**.

El objeto estándar o personalizado que seleccione en este paso representa el registro en la vista de detalles de la consola y los objetos relacionados en la vista en miniatura se registrarán asociados a éste.

2. Junto a un nombre de formato de página, haga clic en **Modificar**.
3. En el encabezado del formato de página, haga clic en **Vista de mini consola**.

4. Para seleccionar qué objetos relacionados aparecerán en la vista en miniatura, seleccione un nombre de campo y haga clic en **Agregar** o **Eliminar**. Sólo puede seleccionar objetos si se definen como relaciones de búsqueda y los campos de búsqueda se incluyen en el formato de página. Para cambiar el orden de los objetos relacionados en la vista en miniatura, seleccione un nombre de campo en Campos de relaciones seleccionados y haga clic en **Arriba** o **Abajo**. Haga clic en **Guardar** cuando haya terminado.

5. Haga clic en **Guardar**.

6. A continuación, [defina los formatos de página en miniatura](#) para especificar los campos y las listas relacionadas que desea mostrar para los objetos relacionados en la vista en miniatura.



Nota: No puede seleccionar los objetos relacionados para el Formato de cerrar caso o los formatos de página Registrar un caso y Ver casos en el portal de autoservicio.

CONSULTE TAMBIÉN

[Configuración de la consola de agente](#)

EDICIONES

La consola de agente está disponible en Salesforce Classic. La configuración de la consola de agente está disponible en Salesforce Classic y Lightning Experience.

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

PERMISOS DE USUARIO

Para configurar la consola de agente:

- “Personalizar aplicación”

Definir formatos de página en miniatura para la consola de agente

Puede definir los formatos de página en miniatura para los registros que aparecen en la vista en miniatura de la consola de agente, detalles de activación y superposiciones de evento. Un formato de página en miniatura contiene un subconjunto de elementos en un formato de página existente. Los formatos de página en miniatura heredan de su formato de página asociado la configuración de asociaciones de perfil y tipo de registro, listas relacionadas, campos y acceso a campos. Los campos visibles y listas relacionadas del formato de página en miniatura pueden seguir personalizándose, pero los demás elementos heredados del formato de página asociado no se pueden cambiar en el formato de página en miniatura.

El formato de página en miniatura de evento se utiliza para los detalles y las superposiciones del evento, no para la ficha Consola. Las listas relacionadas de formatos de páginas en miniatura sólo se muestran en la ficha Consola, no en los detalles de activación.

1. Desde la configuración de gestión de objetos para el objeto cuyo formato de página desea modificar, vaya a **Formatos de página**.
2. Junto a un nombre de formato de página, haga clic en **Modificar**.
3. En el encabezado del formato de página, haga clic en **Formato de página en miniatura**.
4. Seleccione los campos y listas relacionadas que se mostrarán para este tipo de registro en la vista en miniatura. Para cada lista relacionada que seleccione, elija qué campos desea mostrar en la lista relacionada.
 - Puede seleccionar todos los campos disponibles y hasta cinco listas relacionadas para mostrar en la consola; sin embargo, se recomienda que sólo seleccione unos pocos de manera que los usuarios no tengan que desplazarse para encontrar información.
 - Los campos seleccionados y las listas relacionadas se muestran en la consola incluso si no tienen contenido.
 - Los campos marcados con **Mostrar siempre** o **Siempre en el formato** en los formatos de página se incluyen automáticamente en el formato de página en miniatura y no se pueden eliminar a menos que se eliminen del formato de la página.
 - Las propiedades del campo del formato de página determinan las propiedades del campo en el formato de página en miniatura. Por ejemplo, si un campo es de sólo lectura en el formato de página, ese mismo campo será de sólo lectura en el formato de página en miniatura. Para cambiar las propiedades de campo de los campos del formato de página en miniatura, debe cambiar las propiedades de los campos del formato de página. Tenga en cuenta que la consola respeta la seguridad a nivel de campo en las organizaciones donde esté disponible.
 - Para agregar o quitar campos, seleccione un nombre de campo y haga clic en la flecha **Agregar** o **Eliminar**. Para cambiar el orden de los campos, seleccione un nombre de campo en **Seleccionado** y haga clic en la flecha **Arriba** o en la flecha **Abajo**. Haga clic en **Guardar** cuando haya terminado.
 - El orden de las listas relacionadas en el formato de página determina el orden de las listas relacionadas en el formato de página en miniatura. Para cambiar el orden de las listas relacionadas en el formato de página en miniatura, debe cambiar el orden de las listas relacionadas en el formato de página, a continuación, seleccionar el formato de página en miniatura y hacer clic en **Guardar**.
5. Haga clic en **Guardar**.



Nota: No puede definir los formatos de página en miniatura para el Formato de cerrar caso o los formatos de página Registrar un caso y Ver casos en el portal de autoservicio.

EDICIONES

La consola de agente está disponible en Salesforce Classic. La configuración de la consola de agente está disponible en Salesforce Classic y Lightning Experience.

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

PERMISOS DE USUARIO

Para configurar la consola de agente:

- "Personalizar aplicación"

CONSULTE TAMBIÉN

[Configuración de la consola de agente](#)

Asignar formatos para la consola de agente

Después de [crear formatos de consola](#), asigne los formatos que los usuarios verán en la consola de agente en la ficha de la consola. El perfil de un usuario determina el formato de consola que se ve.

Para asignar formatos de consola:

1. Desde Configuración, ingrese *Formatos de consola* en el cuadro *Búsqueda rápida* y, a continuación, seleccione **Formatos de consola**.
2. Haga clic en **Asignación de formato de la consola**.
3. Seleccione un formato de consola para asignar a un perfil mediante la lista desplegable.
4. Seleccione las opciones de visibilidad en la lista desplegable de la ficha Consola para obtener un perfil. Sólo puede seleccionar opciones de seguridad para perfiles asignados a un formato de consola.
5. Haga clic en **Guardar**.

 **Nota:** Los usuarios con Enterprise Edition, Unlimited Edition, Performance Edition y Developer Edition con el permiso "Personalizar aplicación" pueden asignar un formato de consola a un perfil a través de la página de detalle del perfil. En Configuración, ingrese *Perfiles* en el cuadro *Búsqueda rápida* y, a continuación, seleccione **Perfiles**, seleccione un nombre de perfil y luego haga clic en **Modificar** en la sección Configuración de consola.

CONSULTE TAMBIÉN

[Gestión de formatos de consola para la consola de agente](#)

Noticias de caso

Configurar Noticias de caso

Requisitos previos y configuración básica

Antes de configurar y personalizar Noticias de caso:

- Decida qué acciones y herramientas necesita:
 - Para utilizar la acción Email, [configure email para registro de casos](#).
 - Para utilizar la acción Portal, configure [un portal de cliente](#), un portal de socios o [Respuestas de Chatter](#).
 - Para utilizar la herramienta de artículos, [configure Salesforce Knowledge](#).
- [Revise cómo se actualizan los casos y sepa qué esperar](#) cuando active elementos de noticias y acciones de Noticias de caso.

Cuando esté listo, [active elementos de noticias y acciones de Noticias de caso](#).

 **Nota:** En organizaciones creadas antes de Winter '14, también necesita:

- Active acciones en el publicador y Chatter.
- Activar seguimiento de noticias en tiempo real en casos. En la página de seguimiento de noticias, desactive el seguimiento para el campo Estado. Eso evita duplicar elementos de

EDICIONES

La consola de agente está disponible en Salesforce Classic. La configuración de la consola de agente está disponible en Salesforce Classic y Lightning Experience.

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

PERMISOS DE USUARIO

Para asignar formatos de consola:

- "Personalizar aplicación"

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

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

PERMISOS DE USUARIO

Para configurar y personalizar Noticias de caso:

- "Gestionar casos"
- Y
- "Personalizar aplicación"

noticias cuando los agentes actualizan el estado de un caso utilizando la acción Cambiar de estado.

Personalización de formatos de página

Selecciones qué desea que aparezca en los formatos de página de Noticias de caso basándose en las necesidades de su compañía y en cómo trabajan sus agentes de asistencia.

- Cree formatos para páginas de detalles de caso y casos cerrados y tableros destacados.
- Cree formatos para páginas de vista de noticias para especificar acciones, campos y herramientas que aparecen para los agentes cuando están trabajando con casos.

Proporción de acceso de usuarios

La forma más sencilla de proporcionar a los usuarios el acceso a Noticias de caso es asignarles a perfiles que utilizan formatos de página de caso basados en noticias en tiempo real que cree.

En organizaciones creadas antes de Spring '14, también puede otorgar a los usuarios el acceso en dos otras formas:

- Creando conjuntos de permisos y asignándolos a los usuarios
- Mediante perfiles personalizados

Configuración de Noticias de caso: Adición de más funcionalidades

Para agregar más funcionalidades a Noticias de caso, siga estos pasos opcionales.

- Para permitir que los agentes incluyan mensajes cortos escritos previamente en sus emails, configure [Texto rápido](#) y cree [mensajes de Texto rápido](#).
- Para ofrecer a los agentes la opción de enviar emails a los clientes notificándoles que se han respondido las preguntas publicadas en el portal, [active notificaciones de email del portal](#).
- Para permitir a los agentes guardar mensajes de email como borradores antes de su envío y hacer posible la creación de acciones de aprobación para emails, [active borradores de email](#).
- Cree plantillas de email de texto, HTML o de Visualforce para ayudar a los agentes a ahorrar tiempo y aumentar la coherencia.
- Cree y agregue [acciones personalizadas](#) para proporcionar a los agentes acceso a funciones adicionales.

Activar Acciones de Noticias de caso y elementos de noticias

La activación de acciones de Noticias de caso y los elementos de noticias proporcionan a sus usuarios el acceso a algunas acciones estándar que necesitarán cuando trabajen con casos, como Email y Cambiar estado y en elementos de noticias relacionados con esas acciones.

 **Nota:** En las organizaciones de Salesforce creadas antes de la versión Winter '14, debe activar el seguimiento de noticias en tiempo real en casos antes de poder activar las acciones y elementos de noticias en tiempo real de Noticias de caso. Si el seguimiento de noticias en tiempo real no está activado, la opción `Activar acciones de noticias en tiempo real de casos y elementos de noticias en tiempo real` no está visible.

En organizaciones de Salesforce creadas después del lanzamiento de Winter '14, el seguimiento de noticias en tiempo real y las acciones de Noticias de caso y elementos de noticias en tiempo real se activan de forma automática.

1. Desde Configuración, ingrese *Configuración de asistencia al cliente* en el cuadro `Búsqueda rápida` y, a continuación, seleccione **Configuración de asistencia al cliente**.
2. Haga clic en **Modificar**.
3. Seleccione `Activar Acciones de Noticias de caso y elementos de noticias`.
4. Haga clic en **Guardar**.

Una vez haya activado acciones y elementos de noticias de Noticias de caso, se actualizan sus casos a la nueva interfaz de usuario de forma automática. Se recomienda esperar hasta que finalice este proceso de actualización para conceder acceso a los usuarios a Noticias de caso.

CONSULTE TAMBIÉN

[Configurar Noticias de caso](#)

[Resultados de actualización de Noticias de caso](#)

[Asignación de Noticias de caso a usuarios](#)

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

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

PERMISOS DE USUARIO

Para cambiar la configuración del soporte:

- "Gestionar casos"

Y

"Personalizar aplicación"

Creación de conjuntos de permisos para Noticias de caso

Después de activar Noticias de caso para su organización, cree un conjunto de permisos para proporcionar a los usuarios acceso a él.

1. Crear un conjunto de permisos para Noticias de caso.



Pase por ella:

2. En la página Conjunto de permisos, haga clic en **Permisos de aplicaciones**.
3. Seleccionar **Utilizar noticias de caso**. También puede seleccionar cualquier otro permiso que desea incluir en el conjunto.
4. Haga clic en **Guardar**.



Sugerencia: Si dispone de un conjunto de permisos existente, puede modificarlo para incluir el permiso **Utilizar noticias de caso**.

CONSULTE TAMBIÉN

[Configurar Noticias de caso](#)

[Asignación de Noticias de caso a usuarios](#)

Asignación de Noticias de caso a usuarios

Después de habilitar Noticias de caso en su organización y crear un conjunto de permisos que lo incluya, asigne el conjunto de permisos a los usuarios.

1. En Configuración, ingrese *Usuarios* en el cuadro **Búsqueda rápida** y, a continuación, seleccione **Usuarios**.
2. Seleccione un nombre de usuario.
3. En la lista Asignaciones de conjuntos de permisos, haga clic en **Modificar asignaciones**.
4. Seleccione el conjunto de permisos que desea en la lista **Conjuntos de permisos disponibles** y luego haga clic en **Añadir**.
5. Haga clic en **Guardar**.

CONSULTE TAMBIÉN

[Configurar Noticias de caso](#)

[Creación de conjuntos de permisos para Noticias de caso](#)

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

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

PERMISOS DE USUARIO

Para crear conjuntos de permisos:

- “Gestionar perfiles y conjuntos de permisos”

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

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

PERMISOS DE USUARIO

Para cambiar la configuración del soporte:

- “Gestionar casos”

Y

“Personalizar aplicación”

Concesión de acceso a los usuarios a Noticias de caso mediante perfiles personalizados

En lugar de conceder acceso a los usuarios a Noticias de caso mediante conjuntos de permisos, puede crear un perfil personalizado que incluya el permiso de usuario `Utilizar noticias de caso`.

1. Crear un nuevo perfil.
2. En la página Perfil, haga clic en **Modificar**.
3. En Permisos de usuario generales, seleccione `Utilizar noticias de caso`.
4. Haga clic en **Guardar**.
5. Asignar usuario en el perfil.



Ejemplo:



Nota: Noticia de caso se activa automáticamente y se asigna a todos los perfiles estándar en organizaciones de Salesforce creadas después del lanzamiento de Winter '14. Para desactivar Noticia de caso en un perfil, anule la selección de `Utilizar noticia de caso`.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

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

PERMISOS DE USUARIO

Para crear y modificar perfiles:

- “Gestionar perfiles y conjuntos de permisos”

CONSULTE TAMBIÉN

[Configurar Noticias de caso](#)

Resultados de actualización de Noticias de caso

Cuando activa Noticias de caso para su organización, un proceso de actualización convierte los casos activos para la nueva interfaz y crea elementos de noticias en tiempo real para la actividad en estos casos.

Durante el proceso de actualización, los usuarios no notan nada diferente. Una vez finalizado el proceso, los usuarios para los que ha activado Noticias de caso ven los casos existentes y los nuevos en la nueva interfaz, mientras que los usuarios sin Noticias de caso siguen viendo los casos tradicionales.

Esto es lo que ocurre cuando se actualizan los casos para la nueva interfaz:

- Los 5000 casos activos más recientes de su organización se convierten a la interfaz de Noticias de caso. El tiempo que tarda varía dependiendo del número de casos que se han convertido y la complejidad de los datos que contiene. Por ejemplo, los casos con múltiples mensajes de email u otros archivos adjuntos tardan más en convertirse que otros casos.
- Los casos anteriores también se actualizan si tienen comentarios, emails o llamadas registradas agregadas al caso en el rango de fecha aplicado a los 5000 casos originales convertidos. Puede tener hasta 500 casos con comentarios actuales, hasta 500 con emails actuales y hasta 500 con llamadas registradas actuales para un total de 1500 casos convertidos.
- Los siguientes elementos se agregan a las noticias en tiempo real para cada caso:
 - Hasta 60 mensajes de email.
 - Hasta 60 comentarios privados y públicos. Estos se convierten de comentarios a publicaciones de Chatter durante la actualización.
 - Hasta 60 llamadas registradas. Es posible que aparezcan algunas llamadas registradas que se han creado al actualizar sus Noticias de caso en la noticia como tareas.
- La interfaz de Noticias de caso está habilitada para todos los casos nuevos, lo que proporciona acceso a los usuarios al publicador y a las noticias en tiempo real.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

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

- La vista de detalles del caso está disponible y contiene información adicional sobre el caso, incluidos los elementos que permanecen en las listas relacionadas actuales.

Recibirá un mensaje de email una vez finalizado el proceso de actualización.

Mejores prácticas

- Para la experiencia de actualización con menos problemas, recomendamos activar Noticia de caso en una organización sandbox de copia completa antes de activarla en su organización de producción. Eso le ayuda a determinar el tiempo que tardará el proceso de conversión del caso y le permite revisar algunos casos de muestra en la nueva interfaz de usuario.
- Después de activar Noticia de caso en su organización de producción, espere a que finalice el proceso de actualización para proporcionar acceso a los usuarios. Recomendamos primero asignar Noticia de caso a un usuario único, que puede revisar algunos de los casos convertidos con el fin de asegurarse de que se ha realizado el proceso de actualización correctamente y luego hacerla disponible para otros usuarios.

CONSULTE TAMBIÉN

[Configurar Noticias de caso](#)

[Activar Acciones de Noticias de caso y elementos de noticias](#)

Activación de notificaciones de email de respuesta del portal en Noticias de caso

Si su organización utiliza un portal o una comunidad, los agentes del servicio de atención al cliente pueden utilizar la acción Comunidad en Noticias de caso para responder a los clientes. La activación de las notificaciones de email de respuesta del portal concede a los agentes acceso a la opción `Enviar email` de la acción de comunidad.

1. Desde Configuración, ingrese *Configuración de asistencia al cliente* en el cuadro `Búsqueda rápida` y, a continuación, seleccione **Configuración de asistencia al cliente**.
2. Haga clic en **Modificar**.
3. Seleccione `Habilitar notificación de comentario de caso a los contactos`.
4. Seleccione una plantilla para notificación por email.
5. Haga clic en **Guardar**.

Los emails enviados a usuarios externos incluyen un vínculo a la comunidad. Si el usuario que recibe el email es un miembro de múltiples comunidades activas, el vínculo lleva a la comunidad activa más antigua. Si el usuario ya ha iniciado sesión en una comunidad y hace clic en el vínculo del email, el vínculo lleva a esa comunidad. Si el usuario no es miembro de ninguna comunidad, el vínculo lleva a la organización interna. Si el usuario es un miembro de un portal y una comunidad, el vínculo lleva a la comunidad.

CONSULTE TAMBIÉN

[Configurar Noticias de caso](#)

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

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

PERMISOS DE USUARIO

Para cambiar la configuración del soporte:

- "Gestionar casos"
- Y
- "Personalizar aplicación"

Resaltar elementos de noticias en tiempo real visibles de forma externa en las noticias de casos

Puede resaltar elementos de noticias en tiempo real en Noticias de caso que están visibles para usuarios externos. Ahora los agentes de asistencia pueden distinguir fácilmente entre los elementos de noticias en tiempo real que están visibles únicamente para usuarios internos y los elementos que están visibles para usuarios externos.

Noticias de caso no distingue de forma predeterminada los elementos de noticias en tiempo real que los usuarios pueden ver.

Debe activar los parámetros de **Activar noticias en tiempo real de caso de comunidad** y **Destacar elementos de noticias en tiempo real visibles de modo externo** para que el resaltado funcione adecuadamente.

Cuando se activan los parámetros de **Activar noticias en tiempo real de caso de comunidad** y **Destacar elementos de noticias en tiempo real visibles de modo externo**, los siguientes elementos de noticias en tiempo real se resaltan en las noticias de casos:

- Mensajes de email públicos enviados o recibidos desde la dirección de email para la persona de contacto en un caso
- Comentarios de caso público
- Todas las publicaciones en redes sociales (como publicaciones de Facebook)
- Preguntas distribuidas desde comunidades
- Tareas que tienen parámetros Todos los que tengan acceso o Público
- Eventos que tienen parámetros Todos los que tengan acceso o Público
- Publicaciones de Chatter que tienen parámetros Todos los que tengan acceso o Público

Cuando solo se activa **Destacar elementos de noticias en tiempo real visibles de modo externo**, los siguientes elementos de noticias en tiempo real se resaltan en las noticias de casos:

- Elementos de noticias en tiempo real de mensajes de email entrantes y salientes que se envían o se reciben de la dirección de email para la persona de contacto en un caso

Cuando solo se activa **Activar noticias en tiempo real de caso de comunidad**, no se resalta ningún elemento de noticias en tiempo real.

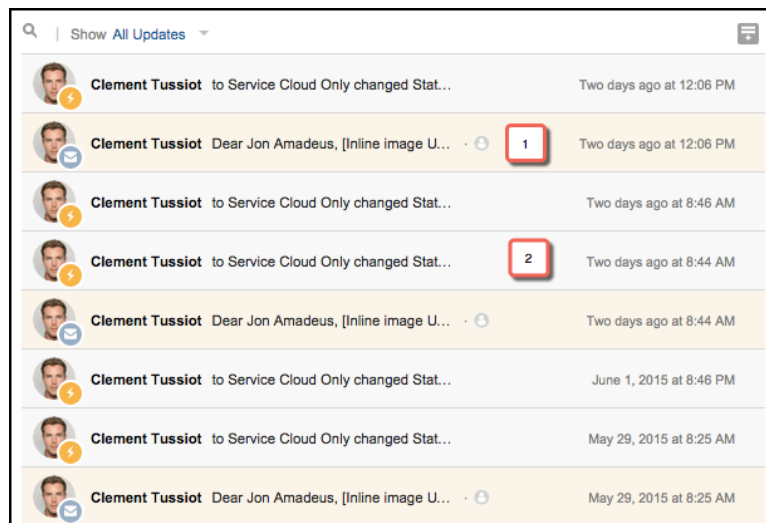
Este parámetro solo está disponible para noticias en tiempo real compactas.

EDICIONES

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

PERMISOS DE USUARIO

- ""
- ""



1. Los elementos de noticias en tiempo real que están resaltados en color naranja solo están visibles para usuarios externos, como los clientes.
2. Los elementos de noticias en tiempo real que no están resaltados solo son visibles para los usuarios internos, como los agentes de asistencia.
1. Active el parámetro `Destacar elementos de noticias en tiempo real visibles de modo externo`.
 - a. Desde sus parámetros de gestión de objetos para casos, vaya a `Formatos de página`.
 - b. Seleccione el formato de página basado en noticias en tiempo real que desee modificar y haga clic en **Modificar**.
 - c. Desplácese a los parámetros de `Vista de noticias en tiempo real` y seleccione `Destacar elementos de noticias en tiempo real visibles de modo externo`.
2. Active el parámetro `Activar noticias de casos de comunidades`.
 - a. Desde sus parámetros de gestión de objetos para casos, vaya a `Configuración del soporte`.
 - b. Seleccione `Activar noticias de casos de comunidades`.

Activación de borradores de email en Noticias de caso

Los borradores de email permiten a los agentes del servicio de atención al cliente que usan Noticias de caso escribir y guardar mensajes si necesitan de enviarlos de inmediato. Esta opción también permite implementar procesos de aprobación por lo que los supervisores o agentes superiores pueden revisarlos antes de enviarlos a los clientes.

Antes de activar emails de borrador, [configure Email para registro de casos y Noticias de caso](#).

1. Desde Configuración, ingrese *Configuración de asistencia al cliente* en el cuadro `Búsqueda rápida` y, a continuación, seleccione **Configuración de asistencia al cliente**.
2. Haga clic en **Modificar**.
3. Seleccione `Activar borradores de email`.
4. Haga clic en **Guardar**.



Nota: Los cambios en los campos distintos de `Para`, `De`, `Cc`, `Cco` y `Asunto` de la acción de email no se guardan cuando se guarda un mensaje como borrador. Se recomienda quitar los campos adicionales de la acción de email si tiene previsto usar borradores de email.

CONSULTE TAMBIÉN

[Configurar Noticias de caso](#)

[Creación de procesos de aprobación para borradores de email](#)

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

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

PERMISOS DE USUARIO

Para cambiar la configuración del soporte:

- "Gestionar casos"

Y

"Personalizar aplicación"

Agregar componentes personalizados en Noticias de caso

Utilice páginas de Visualforce como componentes personalizados en Noticias de caso para proporcionar a los agentes de asistencia un acceso sencillo a herramientas o funciones especiales mientras trabajan con casos.

Por ejemplo, puede crear un componente de mapa que permite a los agentes ver donde se encuentra un cliente o una herramienta que los agentes pueden utilizar para buscar los productos relacionados con casos en los que están trabajando. Puede utilizar cualquier página de Visualforce que incluya el controlador de caso estándar como un componente personalizado.

Una vez haya creado un página de Visualforce para utilizar como un componente personalizado, agréguela al formato de Noticias de caso.

1. El modo en que accede a la página Configuración de noticias de caso depende del tipo de formato de página que utiliza.
 - Para un formato en la sección Formatos de página de caso, haga clic en **Modificar** y luego haga clic en **Vista de noticias en tiempo real** en el editor de formatos de página.
 - Para un formato en la sección Formatos de página para usuarios de Noticias de caso, haga clic en el  y seleccione **Modificar vista de noticias**. (Esta sección solo aparece para organizaciones creadas antes de Spring '14.)
2. En la sección Otras herramientas y componentes, haga clic en **+ Agregar una página de Visualforce** y seleccione la página que desee.

La anchura del componente se determina por el ancho de la columna en la que se encuentre.
Para mejorar el aspecto del componente, recomendamos la configuración del ancho de la página de Visualforce al 100%.
3. Establezca el alto del componente.
4. Seleccione donde desea que aparezca el componente en la página.



Sugerencia: Los componentes en la columna derecha se ocultan cuando los agentes ven la página Detalles del caso, por lo que utilice la columna izquierda para cualquier componente que desea que sea accesible todo el tiempo.

CONSULTE TAMBIÉN

[Configurar Noticias de caso](#)

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

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

PERMISOS DE USUARIO

Para cambiar la configuración del Noticias de caso:

- "Gestionar casos"
- Y
- "Personalizar aplicación"

Agregar acciones personalizadas en Noticias de caso

Incluya acciones personalizadas en el publicador de Noticias de caso para facilitar el acceso a los agentes del servicio de atención al cliente a las herramientas adicionales y la funcionalidad requerida para el trabajo con casos.

Las acciones en Noticias de caso permiten a los agentes de asistencia realizar tareas como enviar emails a los clientes, escribir notas de caso y cambiar el estado de un caso. Utilizando páginas de Visualforce, puede crear acciones personalizadas que ofrecen más funciones a los agentes. Por ejemplo, puede crear una acción Asignación y búsqueda local que permita a los agentes buscar la ubicación del cliente y buscar centros de servicio próximos.

Puede utilizar cualquier página de Visualforce que utilice controladores de caso estándar como una acción personalizada.

 **Nota:** Si ha optado por utilizar el editor de formato de página avanzado para configurar el publicador para un formato de Noticia de caso, consulte [Configurar el publicador de Noticia de caso con el editor de formato de página mejorado](#) para obtener instrucciones acerca de la adición de acciones.

1. Desde los parámetros de gestión de objetos para casos, vaya a Formatos de página.
2. El modo en que accede a la página Configuración de noticias de caso depende del tipo de formato de página que utiliza.
 - Para un formato en la sección Formatos de página de caso, haga clic en **Modificar** y luego haga clic en **Vista de noticias en tiempo real** en el editor de formatos de página.
 - Para un formato en la sección Formatos de página para usuarios de Noticias de caso, haga clic en el  y seleccione `Modificar vista de noticias`. (Esta sección solo aparece para organizaciones creadas antes de Spring '14.)
3. Haga clic en **+ Añadir una página de Visualforce** en la lista de acciones personalizadas.
4. Seleccione la página que desea agregar a una acción.
5. Especifique la altura de la acción en píxeles.
6. Haga clic en **Guardar**.

CONSULTE TAMBIÉN

[Configurar Noticias de caso](#)

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

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

PERMISOS DE USUARIO

Para agregar acciones personalizadas a Noticias de caso:

- "Personalizar aplicación"

Crear filtros de noticias en tiempo real personalizados para las noticias de casos

Los filtros de noticias en tiempo real personalizados ayudan a los agentes de asistencia con los elementos que les son más relevantes.

1. Desde Configuración, ingrese *Casos* en el cuadro *Búsqueda rápida* y, a continuación, seleccione **Filtros de noticias en tiempo real**.
2. Haga clic en **Nuevo**.
3. En la sección Información de filtro de noticias en tiempo real, ingrese la etiqueta, el nombre y la descripción del filtro.
4. En la sección Criterios de filtro de noticias en tiempo real, defina el modo de rellenar este filtro. Puede crear filtros más específicos empleando la función OR.

Campo	Descripción
Tipo de elemento de noticias	Especifica el tipo de noticias en tiempo real para incluir en el filtro. Por ejemplo, el tipo de elemento de noticias en tiempo real Registro creado muestra elementos de noticias en tiempo real sobre nuevos registros.
Objeto relacionado	Especifica el objeto asociado al elemento de noticias en tiempo real seleccionado. La lista incluye todos los objetos relacionados con el objeto Caso. Los objetos de la lista varían dependiendo de la configuración de su organización. Por ejemplo, si seleccionó Registro creado como el tipo de elemento de noticias en tiempo real, podrá seleccionar Caso como el objeto relacionado. Este filtro muestra a continuación nuevos casos.
Visibilidad	Especifica si se incluye un elemento de noticias en tiempo real en el filtro en base a la visibilidad del elemento de noticias en tiempo real. La visibilidad depende de los parámetros de seguridad y colaboración del objeto relacionado. Visibilidad puede incluir Todos los usuarios o Usuarios internos. Por ejemplo, suponga que seleccionó Noticias en tiempo real de comentario de casos como el tipo de elemento de noticias en tiempo real y Usuarios internos como la visibilidad. Este filtro de noticias en tiempo real muestra a continuación comentarios de casos realizados por usuarios internos.

5. Haga clic en **Guardar**.
6. Después de que defina sus filtros de noticias en tiempo real personalizados, agregue los filtros a la lista de filtros seleccionados en la sección Opciones de filtro de noticias en tiempo real de la configuración Vista de noticias en tiempo real del formato de página.



Ejemplo: Para crear un filtro que muestra interacciones con un cliente, puede definir un filtro denominado Interacción de clientes que utilice los criterios siguientes.

- Criterio 1: Tipo de elemento de noticias en tiempo real Comentario de casos con la visibilidad establecida en Todos los usuarios
- Criterio 2: Tipo de elemento de noticias en tiempo real Mensaje de email con la visibilidad establecida en Todos los usuarios

EDICIONES

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

PERMISOS DE USUARIO

Para crear y modificar formatos de página:

- "Personalizar aplicación"

Para asignar formatos de página:

- "Gestionar usuarios"

- Criterio 3: Tipo de elemento de noticias en tiempo real de publicación de Chatter con la visibilidad establecida en Todos los usuarios

Cuando un agente aplica este filtro, las noticias en tiempo real de casos muestra únicamente los elementos de noticias en tiempo real Comentario de casos, Mensaje de email y Chatter que están visibles para los usuarios externos e internos. El resto de los elementos queda fuera del filtro y no se muestra.

CONSULTE TAMBIÉN

[Crear y modificar formatos de noticia en Noticias de caso](#)

[Configuración de vistas de noticias en tiempo real en Noticias de caso](#)

Descripción general de formatos de página de Noticias de caso

Personalice la vista de noticias en tiempo real, la vista de detalles, el panel de aspectos destacados y la página de cierre de caso para especificar los campos, las herramientas y la funcionalidad que los agentes del servicio de atención cliente ven durante el trabajo con casos.

Existen cuatro tipos de formatos de página que puede personalizar en Noticias de caso:

- Vista de noticia, cuyos usuarios ven al gestionar e interactuar con casos.
- Vistas de detalles, cuyos usuarios ven al hacer clic en **Ver detalles de caso**.
- Tableros destacados que aparecen en la parte superior en la páginas de detalles de caso y de noticias.
- Cerrar vistas de caso que aparecen cuando los usuarios cierran casos desde la página de detalles de caso.

Desde la configuración de gestión de objetos para casos, puede crear, modificar y asignar los cuatro tipos de formatos yendo a Formatos de página.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

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

CONSULTE TAMBIÉN

[Crear y modificar formatos de noticia en Noticias de caso](#)

[Configurar el publicador de Noticias de caso con el editor de formato de página mejorado](#)

[Personalización del panel de aspectos destacados en Noticias de caso](#)

Personalización del panel de aspectos destacados en Noticias de caso

El panel de aspectos destacados se incluye en la parte superior de las vistas de detalles de noticias en tiempo real y muestra la información más importante de un caso. Modifique el panel de aspectos destacados para incluir los campos más importantes para sus agentes del servicio de atención del cliente.

1. Desde los parámetros de gestión de objetos para casos, vaya a Formatos de página.
2. En Formatos de página para usuarios de Noticias de caso, haga clic en el  junto a un formato y seleccione **Modificar vista de detalles**.
3. Pase el ratón por el tablero Aspectos destacados hasta que aparezca el icono , luego haga clic en él.
4. En la página Propiedades del tablero de aspectos destacados, haga clic en una casilla para modificar los campos en ella.
5. Utilice la lista desplegable para seleccionar el tipo de información que se incluirá en cada campo. Para dejar un campo en blanco, seleccione Ninguno. No puede mover o eliminar el Número de caso ni la Fecha creación.
6. Haga clic en **Aceptar**.

CONSULTE TAMBIÉN

[Configurar Noticias de caso](#)

Crear y modificar formatos de noticia en Noticias de caso

Los formatos de la página de vista de noticias en tiempo real determinan qué acciones, campos y herramientas pueden ver los usuarios cuando trabajan con casos en Noticias de caso. Puede crear diferentes formatos y asignarlos a diferentes perfiles de usuario. Por ejemplo, puede tener un formato para los agentes y otro para los supervisores.

 **Nota:** Antes de crear un nuevo formato de la página de vista de noticias en tiempo real, deberá crear un nuevo formato de página de detalles de casos.

1. Desde los parámetros de gestión de objetos para casos, vaya a Formatos de página.
2. El modo en que accede a la página Configuración de noticias de caso depende del tipo de formato de página que utiliza.
 - Para un formato en la sección Formatos de página de caso, haga clic en **Modificar** y luego haga clic en **Vista de noticias en tiempo real** en el editor de formatos de página.
 - Para un formato en la sección Formatos de página para usuarios de Noticias de caso, haga clic en el  y seleccione **Modificar vista de noticias**. (Esta sección solo aparece para organizaciones creadas antes de Spring '14.)

Si ya ha optado por utilizar el editor de formato de página avanzado para configurar el publicador para un formato, seleccione **Modificar vista de detalles** para agregar, cambiar o eliminar acciones.

3. [Elija las herramientas, los componentes y las opciones para su página de vista de noticias en tiempo real.](#)
4. Haga clic en **Guardar**.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

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

PERMISOS DE USUARIO

Para crear y modificar formatos de página:

- "Personalizar aplicación"

Para asignar formatos de página:

- "Gestionar usuarios"

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

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

PERMISOS DE USUARIO

Para crear y modificar formatos de página:

- "Personalizar aplicación"

Para asignar formatos de página:

- "Gestionar usuarios"

Una vez haya creado o modificado formatos de la página de vista de noticia, asígnelos a perfiles.

CONSULTE TAMBIÉN

[Descripción general de formatos de página de Noticias de caso](#)

[Configurar el publicador de Noticias de caso con el editor de formato de página mejorado](#)

Configuración de vistas de noticias en tiempo real en Noticias de caso

Use la configuración de Noticias de caso para personalizar la función según los procesos y necesidades de negocio de su departamento de atención al cliente.

Aplique esta configuración cuando [cree o actualice las vistas de noticias en tiempo real para Noticias de caso](#).

Opciones de vista de noticias en tiempo real

Opción	Úsela para...	Notas
Active vista de noticias en tiempo real con ancho completo en la consola	Expandir la anchura de la noticias en tiempo real para utilizar todo el espacio disponible cuando los agentes ven los casos en las fichas o subfichas de la consola de Salesforce.	La parte de la página que ocupan las noticias en tiempo real con esta opción habilitada depende de si hay herramientas o componentes en la columna derecha del formato de Noticias de caso y de si hay componentes de barra lateral de la consola. Esta opción se habilita automáticamente en las organizaciones creadas después de Summer '14.
Active vista de noticias en tiempo real compacta en la consola	Actualice el aspecto general de la vista de noticias en tiempo real y comprima elementos de noticias en tiempo real cuando los agentes visualizan casos en fichas o subfichas de la consola de Salesforce.	Las noticias en tiempo real compactas permiten a los agentes ver más información acerca de un caso con bastantes menos desplazamientos de los que necesitan cuando trabajan con casos en la vista de noticias en tiempo real estándar. Esta opción solo está disponible si tiene activados Acciones en el publicador y Utilizar el editor de formato de página para configurar acciones .
Destacar elementos de noticias en tiempo real visibles de modo externo	Indica qué elementos de noticias en tiempo real son visibles para usuarios externos cambiando el color de fondo del elemento de noticias en tiempo real a naranja.	Esta opción solo está disponible para noticias en tiempo real compactas. Cuando esta configuración y la configuración Activar noticias en tiempo real de casos de comunidades están activadas, los siguientes elementos de noticias en tiempo real se resaltan en las noticias en tiempo real de casos: • Mensajes de email públicos enviados o recibidos desde la dirección de email para la persona de contacto en un caso • Comentarios de caso público • Todas las publicaciones sociales

Opción	Úsela para...	Notas
		- Preguntas distribuidas desde comunidades - Tareas que tienen los parámetros Todos los que tengan acceso / Público - Eventos que tienen los parámetros Todos los que tengan acceso / Público - Publicaciones de Chatter que tienen los parámetros Todos los que tengan acceso / Público Consulte también Configurar las noticias en tiempo real de casos de comunidades.

Opciones del publicador

Opción	Úsela para...	Notas
Utilice el editor de formato de página para configurar acciones	Establecer el editor de formatos de página avanzado como predeterminado para seleccionar las acciones que se muestran en el publicador de Noticias de caso.	Esta opción solo se muestra si su organización ha habilitado Acciones en el publicador.
Contraer automáticamente el publicador	Reducir automáticamente la altura del publicador cuando no esté en uso y mostrar una mayor parte de la noticia en tiempo real debajo. La altura normal del publicador se restablece cuando el agente hace clic en él.	Esta configuración se activa automáticamente en organizaciones creadas después de Summer '14 y solo está disponible si tiene activados Acciones en el publicador y Utilizar el editor de formato de página para configurar acciones.

Selección y configuración de acciones

Opción	Úsela para...	Notas
Colocación del menú	Determinar si desea que el menú del publicador se muestre en la columna central o la columna o la columna izquierda.	Esta opción solo se muestra si <i>no ha</i> seleccionado Utilice el editor de formato de página para configurar acciones.
Personalizar acciones	Seleccionar hasta 10 páginas de Visualforce personalizadas para agregarlas al publicador como acciones. Las páginas deben usar el controlador de casos estándar.	Esta opción solo se muestra si <i>no ha</i> seleccionado Utilice el editor de formato de página para configurar acciones.
Seleccionar acciones	Seleccionar acciones para incluirlas en el publicador de Noticias de caso y elegir el orden en el que se muestran las acciones.	Esta opción solo se muestra si <i>no ha</i> seleccionado Utilice el editor de formato de página para configurar acciones.

Acción de registro de llamada

Opción	Úsela para...	Notas
Seleccionar campos de acción	Seleccionar campos para incluirlos en la acción de registro de llamada.	La acción de registro de llamada incluye automáticamente el campo Nombre del cliente . No puede incluir campos de área de texto enriquecido en las acciones de Noticias de caso.

Acción de cambio de estado

Opción	Úsela para...	Notas
Seleccionar campos de acción	Seleccionar campos para incluirlos en la acción de cambio de estado.	La acción de cambio de estado incluye automáticamente los campos Estado actual y Cambiar a . Si agrega el campo Estado a la acción, sustituye automáticamente a estos dos campos. No puede incluir campos de área de texto enriquecido en las acciones de Noticias de caso.

Acción de email

Opción	Úsela para...	Notas
Seleccionar campos de acción	Seleccionar campos para incluirlos en la acción de email.	Los campos agregados se muestran debajo del campo del cuerpo del mensaje de email en la acción. No puede incluir campos de área de texto enriquecido en las acciones de Noticias de caso.
Seleccionar campos de encabezado	Seleccionar campos para incluirlos en el encabezado de la acción de email.	El encabezado del mensaje de email incluye automáticamente los campos De , Para , Cco y Asunto .
Seleccionar herramientas de email	Seleccionar las herramientas disponibles para los agentes cuando usen la acción de email.	Las herramientas Plantillas, Archivos adjuntos de archivo y Botones de búsqueda de direcciones se incluyen automáticamente.
Activar Editor de texto enriquecido	Poner a disposición de los agentes el editor de texto enriquecido para puedan aplicar el formato, como texto en negrita o subrayado, listas con viñetas o numeradas, vínculos e imágenes en línea, a sus mensajes de email.	Los agentes pueden hacer clic en  en la barra de menús del editor para cambiar al modo de texto sin formato.

Opción	Úsela para...	Notas
Exigir el uso de un editor de texto enriquecido	Impedir que los agentes cambien al modo de texto sin formato cuando escriban mensajes de email.	Esta opción permite garantizar que los agentes solo escriban y envíen mensajes de email con formato y no mensajes sin formato.
Especificar dirección(es) de origen	Incluir automáticamente direcciones de email específicas en el campo De.	Para utilizar varias direcciones, sepárelas con comas. Se mostrarán como una lista de selección en el encabezado de la acción de email. Solo puede utilizar direcciones de email validadas por Salesforce como direcciones De.
Permitir campo del cuerpo contraíble	Contraer automáticamente el campo del cuerpo del mensaje de email hasta que un agente haga clic en él. Si el cuerpo se contrae de forma predeterminada, es más fácil para los agentes ver una mayor parte de lo que se incluye debajo de la acción de email en la página.	Cuando un agente expande el cuerpo del mensaje de email, permanece expandido hasta que se vuelve a cargar la página incluso si el agente hace clic en otras acciones o en otra ubicación de la página.
Permitir encabezado de email contraíble	Contraer automáticamente el encabezado del mensaje de email hasta que un agente hace clic en  para expandirlo.	Si esta opción está habilitada, los agentes pueden expandir y contraer el encabezado según sea necesario mientras trabajan.
Excluir cadena de email de borradores	Excluir los mensajes de email anteriores de la cadena al redactar mensajes de email en las noticias en tiempo real.	Esto impide que los mensajes de email anteriores de la cadena se incluyan en el mensaje de email saliente.
Sustituir botón Enviar email por	Seleccionar un botón para reemplazar el botón Enviar email estándar. Esto puede ser útil si desea etiquetar el botón de otro modo, cambiar su aspecto o incluir funciones personalizadas, como el desencadenamiento de un flujo de trabajo cuando un agente envía un mensaje.	Puede utilizar cualquier botón personalizado que ha creado para casos, excepto aquellos que tienen s-controls como fuentes de contenido.

Herramientas de Noticias de caso

Opción	Úsela para...	Notas
Seleccionar herramientas de noticias en tiempo real	Seleccionar las herramientas disponibles para los agentes cuando usen Noticias de caso.	La herramienta de artículos se incluye de forma predeterminada, pero no se muestra en la página Noticias de caso a menos que su organización use Salesforce Knowledge.

Herramienta de artículos

Opción	Úsela para...	Notas
Activar archivos PDF adjuntos de email	Ofrezca a los agentes la posibilidad de adjuntar artículos de Knowledge a los mensajes de email como PDF.	Esta opción solo se muestra si su organización usa Salesforce Knowledge. Si utiliza Knowledge y <i>no</i> habilita esta opción, los agentes solo podrán adjuntar artículos a casos, no a los mensajes de email.
Utilice los artículos de noticias en tiempo real de caso en la consola	Sustituir la barra lateral de la consola de Salesforce por la herramienta de artículos de Noticias de caso.	Esta opción solo se muestra si su organización usa Salesforce Knowledge. Si usa Knowledge y <i>no</i> habilita esta opción, se recomienda ocultar la herramienta de artículos de Noticias de caso o la barra lateral de Knowledge en la consola de Salesforce para los agentes vean solo una de estas herramientas durante el trabajo con casos en la consola.

Otras herramientas y componentes

Opción	Úsela para...	Notas
Componentes personalizados	Seleccionar hasta 10 páginas de Visualforce personalizadas para agregarlas como componentes. Puede usar como componente personalizado cualquier página de Visualforce que use el controlador de casos estándar.	Una vez agregada una página de Visualforce, puede especificar su altura y elegir la ubicación en la página en la que desea que se muestre.
Seleccionar colocación	Especificar la ubicación en la página en la que desea que se muestren las herramientas y los componentes, como los botones personalizados, los vínculos personalizados y la lista de seguidores. Además, puede ocultar cualquier elemento al que los agentes no tengan acceso.	Los botones y vínculos personalizados solo están disponibles como componentes de la barra lateral derecha en el formato de la página de vista de noticia en tiempo real si los ha añadido al formato de la página de detalles de casos relacionados. El supervisor de eventos clave solo está disponible si ha habilitado la gestión de asignaciones en su organización. La lista de temas solo está disponible si ha habilitado los temas en los casos.

Opciones de filtro

Opción	Úsela para...	Notas
Los filtros aparecen	Especificar dónde y cómo se muestran los filtros: • Como una lista fija en la columna izquierda	Seleccione "Como una lista flotante en la columna izquierda" si desea que la lista de filtros de noticias en tiempo real permanezca visible cuando los

Opción	Úsela para...	Notas
	• Como una lista flotante en la columna izquierda • Como una lista desplegable en la columna central	usuarios se desplazan por la página. Eso puede ser útil con noticias en tiempo real largas, ya que permite a los agentes filtrar rápidamente las actividades del caso desde cualquier parte de la página, sin necesidad de desplazarse a la parte superior.
Seleccionar filtros	Seleccionar los filtros para incluirlos en la lista de filtros de noticias en tiempo real y especificar el orden de la lista.	Se recomienda incluir los filtros que los agentes pueden usar con más frecuencia al principio de la lista.

CONSULTE TAMBIÉN

[Configurar el publicador de Noticias de caso con el editor de formato de página mejorado](#)

Adición del componente de datos adjuntos a Noticias de caso

Agregue el componente de datos adjuntos a la página Noticias de caso para que los agentes del servicio de atención al cliente puedan ver y gestionar rápidamente todos los archivos asociados a un caso.

El acceso a todos los archivos asociados a un caso es fundamental para los agentes del servicio de atención al cliente durante la asistencia a los clientes. El componente de datos adjuntos permite a los agentes ver y gestionar todos los archivos de Chatter, los datos adjuntos de los mensajes de email y los datos adjuntos de caso relacionados con los archivos de lista de un caso en la página Noticias de caso. El uso del componente de datos adjuntos permite a los agentes adjuntar rápidamente un archivo a un mensaje de email y descargar un archivo.

Los agentes pueden alternar una vista de los datos adjuntos más recientes para un caso en todos los orígenes y una vista de todos los archivos asociados a un caso ordenados por la fecha de creación.

1. Desde los parámetros de gestión de objetos para casos, vaya a Formatos de página.
2. El modo en que accede a la página Configuración de noticias de caso depende del tipo de formato de página que utiliza.
 - Para un formato en la sección Formatos de página de caso, haga clic en **Modificar** y luego haga clic en **Vista de noticias en tiempo real** en el editor de formatos de página.
 - Para un formato en la sección Formatos de página para usuarios de Noticias de caso, haga clic en el  y seleccione **Modificar vista de noticias**. (Esta sección solo aparece para organizaciones creadas antes de Spring '14.)
3. En la sección Otras herramientas y componentes, seleccione **Archivos** y especifique en qué parte de la página desea que aparezca.
4. Haga clic en **Guardar**.

Para agregar el componente de datos adjuntos a sus páginas personalizadas, incluya el componente

<support:caseUnifiedFiles> en una página de Visualforce o agréguelo como un componente de la consola de Salesforce de modo que esté disponible para los agentes sin necesidad de utilizar espacio en una página de Noticias de caso.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

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

PERMISOS DE USUARIO

Para crear y modificar formatos de página:

- "Personalizar aplicación"

Para asignar formatos de página:

- "Gestionar usuarios"

Configurar el publicador de Noticias de caso con el editor de formato de página mejorado

Si su organización utiliza las acciones en la función publicador, puede usar el editor de formatos de página mejorado para elegir las acciones que aparecen en el publicador de Noticias de caso.



Nota: Esta opción se selecciona de forma predeterminada para las organizaciones nuevas de Salesforce que usan Noticias de caso y para las organizaciones que habilitan Noticias de caso después de la versión Summer '13.

1. Desde los parámetros de gestión de objetos para casos, vaya a Formatos de página.
2. El modo en que accede a la página Configuración de noticias de caso depende del tipo de formato de página que utiliza.
 - Para un formato en la sección Formatos de página de caso, haga clic en **Modificar** y luego haga clic en **Vista de noticias en tiempo real** en el editor de formatos de página.
 - Para un formato en la sección Formatos de página para usuarios de Noticias de caso, haga clic en el  y seleccione **Modificar vista de noticias**. (Esta sección solo aparece para organizaciones creadas antes de Spring '14.)
3. Seleccione **Utilizar el editor de formato de página para configurar acciones**.
4. Haga clic en **Guardar**.
5. Para acceder al editor de formatos de página:
 - Para un formato en la sección Formatos de página de caso, haga clic en **Modificar**.
 - Para un formato en la sección Formatos de página para usuarios de Noticias de caso, haga clic en el  y seleccione **Modificar vista de detalles**. (Esta sección solo aparece para organizaciones creadas antes de Spring '14.)
6. En el editor de formato de página, haga clic en  en la sección Acciones rápidas en el publicador de Salesforce Classic.
7. En la paleta, haga clic en **Acciones rápidas**.
8. Arrastre las acciones que desea en la sección Acciones rápidas en el publicador de Salesforce Classic. También puede arrastrar acciones para cambiar el orden en el que aparecen y retirar acciones que no desea.
En la página Noticia de caso, aparecen hasta cinco o seis acciones en el publicador; el resto se incluye en la lista desplegable Más.
9. Haga clic en **Guardar**.

Si ha utilizado anteriormente la página Configuración de Noticias de caso para configurar el publicador, observará estas diferencias cuando cambie al editor de formatos de página mejorado:

- La lista de acciones aparece en la parte superior del publicador. Ya no puede colocar la lista de acciones a la izquierda del publicador.
- La acción de respuesta al cliente se ha dividido en dos acciones del componente: Email y Portal.
- La lista de acciones se parece más al publicador de Chatter en otras páginas.
- Las acciones estándar de Chatter (Publicación, Archivo, Vínculo, Sondeo, Pregunta y Gracias) aparecen automáticamente en el formato del publicador y sustituyen a la acción Escribir nota de caso. Puede cambiar la secuencia de estas acciones y eliminar las que no necesite.
- La lista desplegable Vista/Detalles de noticia en tiempo real sustituye la acción Ver detalles de caso.
- Las acciones personalizadas que ha agregado previamente al publicador de Noticias de caso no están disponibles. Cree nuevas acciones personalizadas y agréguelas al publicador. Estas acciones deben utilizar `publisher.js` en lugar de `interaction.js`.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

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

PERMISOS DE USUARIO

Para configurar el publicador de Noticia de caso:

- "Personalizar aplicación"

- La página Detalles de caso se amplía al ancho máximo, facilitando la visualización de todas sus listas relacionadas y otra información.

CONSULTE TAMBIÉN

[Descripción general de formatos de página de Noticias de caso](#)[Crear y modificar formatos de noticia en Noticias de caso](#)

Convertir formatos de página para usuarios de noticias de caso en formatos de página de caso

A partir de Spring '14, hemos facilitado la creación y personalización de formatos de casos sustituyendo los formatos de página para los usuarios de Noticias de caso por formatos basados en noticias para páginas de casos. Convirtiendo sus antiguos formatos de página, puede utilizar el editor de formato de página avanzado para gestionarlos y puede asignar Noticias de caso a usuarios con mayor facilidad.

 **Nota:** Los formatos de página para usuarios de Noticias de caso solo están disponibles en organizaciones creadas antes de Spring '14.

Los formatos de caso basados en noticias en tiempo real incluyen las mismas funciones que los formatos de página para usuarios de Noticias de caso: una noticia en tiempo real, que incluye un publicador con acciones, filtros de noticias en tiempo real, herramientas como un herramienta de artículos y componentes de barra lateral como botones y vínculos personalizados; una panel de aspectos destacados y una página de detalles con listas relacionadas y otra información exhaustiva acerca del caso. Puede utilizar la herramienta de asignación de formato de página estándar para asignar formatos de página de caso basados en noticias en tiempo real a usuarios, lo que significa que ya no tiene que utilizar conjuntos de permisos o perfiles personalizados para proporcionar a los usuarios el acceso a Noticias de caso.

Para convertir formatos de página para usuarios de Noticias de caso en formatos de caso basados en noticias en tiempo real:

1. Desde los parámetros de gestión de objetos para casos, vaya a **Formatos de página**.
2. Haga clic en el  junto a un formato en la lista **Formatos de página para usuarios de Noticias de caso** y seleccione **Convertir en formato de página de caso**.
Recomendamos el uso de esta opción para que pueda revisar el formato convertido antes de eliminar el original, pero para ahorrar tiempo, puede seleccionar **Convertir en formato de página y eliminar**.
3. El formato convertido aparece en la lista **Formatos de página de caso** con el prefijo **Convertido**: Haga clic en **Modificar** junto a él.
4. En el editor de formato de página, confirme que el formato incluye los elementos que desea. Para ver y modificar lo que se ha incluido en la vista de noticias en tiempo real, incluyendo componentes de barra lateral y filtros de noticias, haga clic en **Vista de noticias**.
5. Una vez esté satisfecho con el formato de página de caso, haga clic en **Asignación de formato de página** en la lista **Formatos de página de caso** para asignarlo a los perfiles de usuario adecuados.

 **Nota:** Para perfiles personalizados con el permiso **Utilizar noticias de caso** o perfiles con conjuntos de permisos que incluyen **Utilizar noticias de caso**, estas asignaciones de página no entrarán en vigor hasta que retire el permiso o conjunto de permisos. Si se ha creado su organización entre Winter '14 y Spring '14, no puede retirar **Utilizar noticias de caso** de los perfiles estándar, por lo que estas asignaciones no entrarán en vigor hasta que elimine todos de sus formatos de página para los usuarios de Noticias de caso.

6. Haga clic en el  junto a la versión anterior del formato en la lista **Formatos de página para usuarios de Noticias de caso** y seleccione **Eliminar**. En la confirmación que aparece, haga clic en **Aceptar**.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en las ediciones:

**Enterprise Edition,
Performance Edition,
Unlimited Edition y
Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para crear y modificar formatos de página:

- "Personalizar aplicación"

Para asignar formatos de página:

- "Gestionar usuarios"

7. Si existen usuarios asignados al formato que elimina, se le solicitará elegir otro formato como sustituto. Esto es tan solo una formalidad: Una vez que asigne usuarios a un formato de página de caso, eso es lo que verán.

Si tiene varios formatos para usuarios de Noticias de caso, recomendamos convertirlos y eliminarlos al mismo tiempo. Una vez que elimine el último de sus formatos anteriores, desaparecerá la lista Formatos de página para usuarios de Noticias en tiempo real.

CONSULTE TAMBIÉN

[Crear y modificar formatos de noticia en Noticias de caso](#)

[Configurar el publicador de Noticias de caso con el editor de formato de página mejorado](#)

Agregar acciones globales y acciones rápidas personalizadas como componentes a la barra lateral de la consola

Puede agregar acciones globales y acciones rápidas personalizadas como componentes a la barra lateral de la Consola de servicio, de modo que los agentes puedan crear registros, actualizar información de casos, buscar información relacionada y vincular a registros principales, todo ello sin dejar la ficha actual en ningún momento. Puede utilizar acciones rápidas para sustituir la Página de detalle de caso, de modo que los agentes puedan ver información relacionada con el caso, como contactos y activos, en su flujo de trabajo principal.

1. Cree la acción global (para la acción Crear) y la acción rápida personalizada (para la acción Actualizar).

Las acciones de Crear deben ser acciones rápidas globales. Las acciones Actualizar deben ser acciones rápidas específicas de los objetos que se basen en el tipo de objeto de campo de búsqueda. Por ejemplo, para actualizar un campo de búsqueda de contacto, debe tener una acción de actualización específica de contactos.

2. Agregue las acciones como componentes a los formatos de página de casos de modo que las acciones rápidas estén disponibles para que sus agentes las utilicen.
 - a. Desde Configuración, ingrese "Caso" en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Formatos de página**.
 - b. Seleccione la página en la que desee agregar las acciones rápidas y haga clic en **Modificar**.
 - c. En la página Formatos de página, seleccione **Componentes personalizados de la consola**.
 - d. Diríjase a la sección de la barra lateral donde desea agregar el componente (por ejemplo, vaya a la sección Barra lateral izquierda).
 - e. Para **Tipo**, seleccione **Búsqueda**.
 - f. Para **Campo**, seleccione el campo relacionado sobre el que actúa la acción rápida.
 - g. Seleccione **Activar vinculación** para permitir que los agentes de asistencia busquen un registro y lo vinculen con un registro relacionado. Por ejemplo, un agente de asistencia puede vincular un nombre de contacto a un caso.
 - h. Para **Crear acción**, seleccione la acción global que crea un registro. Por ejemplo, una acción global puede crear un contacto.
 - i. Para **Actualizar acción**, seleccione la acción rápida que actualiza un registro. Por ejemplo, una acción rápida puede actualizar un campo en el contacto.
 - j. Haga clic en **Guardar**.

EDICIONES

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

PERMISOS DE USUARIO

Para crear acciones:

- "Personalizar aplicación"

Para añadir componentes personalizados de consola:

- "Personalizar aplicación"

Activación de plantillas de email predeterminadas en Noticias de caso

Use las plantillas de email predeterminadas de Noticias de caso para facilitar el acceso a los agentes del servicio de atención al cliente a las plantillas que necesitan en función de los tipos de casos en los que están trabajando.

Para poder activar las plantillas de email predeterminadas, debe crear plantillas de texto, HTML o Visualforce y crear una clase de Apex que contenga la lógica de selección de plantillas.

Las plantillas de email predeterminadas permiten a los agentes del servicio de atención al cliente responder a los clientes con mayor rapidez, precisión y coherencia. Las plantillas de email se cargan previamente, por lo que los agentes no necesitan buscar las plantillas que necesitan antes de escribir un email. Puede crear tantas plantillas como necesite y asignarlas según las necesidades de su compañía. Por ejemplo, si su centro de asistencia gestiona problemas relacionados con varios productos, puede crear una plantilla específica para cada producto y cargar previamente la plantilla adecuada según el origen, el asunto u otros criterios del caso.

Para activar plantillas de email predeterminadas:

1. Desde Configuración, ingrese *Configuración de asistencia al cliente* en el cuadro *Búsqueda rápida* y, a continuación, seleccione **Configuración de asistencia al cliente**.
2. Haga clic en **Modificar**.
3. Seleccione **Activar plantillas de email predeterminadas**.
4. Seleccione la clase de Apex que contiene su lógica de selección de plantillas.
5. Haga clic en **Guardar**.

CONSULTE TAMBIÉN

[Creación de acciones de envío para procesos de aprobación por email](#)

[Creación de procesos de aprobación para borradores de email](#)

Creación de acciones de envío para procesos de aprobación por email

Use acciones de envío para que los agentes del servicio de atención al cliente ahorren tiempo al garantizar que los mensajes de email se envían automáticamente al final de un proceso de aprobación.

 **Nota:** Las acciones de envío solo están disponibles en organizaciones con borradores de email activados.

1. Desde Configuración, ingrese *Acciones de envío* en el cuadro *Búsqueda rápida* y, a continuación, seleccione **Acciones de envío**.
2. Haga clic en **Nueva acción de envío**.
3. Seleccione **Mensaje de email** en la lista desplegable de objetos.
4. Ingrese un nombre exclusivo para la acción.
5. También puede ingresar una descripción para la acción.
6. Haga clic en **Guardar**.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

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

PERMISOS DE USUARIO

Para activar plantillas de email predeterminadas:

- "Personalizar aplicación"

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

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

PERMISOS DE USUARIO

Para crear acciones de envío:

- "Personalizar aplicación"

Después de crear una acción de envío, cree un proceso de aprobación que la incluya.

CONSULTE TAMBIÉN

[Activación de plantillas de email predeterminadas en Noticias de caso](#)

Creación de procesos de aprobación para borradores de email

Los procesos de aprobación determinan cómo gestiona su organización los borradores de mensajes de email (por ejemplo, mediante la especificación de qué mensaje requiere aprobación y si los aprobadores se asignan de forma automática). Cree procesos de aprobación personalizados según las necesidades de su compañía.

1. [Habilite borradores de email.](#)

Aunque puede crear procesos de aprobación para mensajes de email sin pasar por este paso, esos procesos no se desencadenarán hasta que su organización disponga de borradores de email disponibles.

2. [Cree una acción de envío.](#)

Las acciones de envío garantizan el envío de los mensajes de email una vez aprobados.

3. Crear procesos de aprobación.

Asegúrese de seleccionar Mensaje de email en la lista desplegable Gestionar procesos de aprobación para: .

4. Para ofrecer a algunos usuarios, como agentes de asistencia superiores, la posibilidad de elegir si enviar un mensaje de email para su aprobación o simplemente enviar el mensaje, asígnelos a un perfil con el permiso `Omitir aprobación de email` seleccionado.

CONSULTE TAMBIÉN

[Activación de plantillas de email predeterminadas en Noticias de caso](#)

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

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

PERMISOS DE USUARIO

Para crear procesos de aprobación:

- “Personalizar aplicación”

Cambio de nombre de acciones y filtros de noticias en tiempo real en Noticias de caso

Cambie el nombre de las acciones y los filtros de noticias en tiempo real de Noticias de caso para que coincidan con los términos utilizados por su compañía.

Por ejemplo, si su compañía hace referencia a su portal como una comunidad del cliente, puede cambiar el nombre de la acción de portal a "Comunidad del cliente".

1. En Configuración, ingrese *Cambiar nombre de fichas y etiquetas* en el cuadro *Búsqueda rápida* y, a continuación, seleccione **Cambiar nombre de fichas y etiquetas**.
2. Haga clic en **Modificar** junto a Casos en la lista de fichas estándar.
3. Haga clic en **Siguiente**.
4. Encuentre la etiqueta que desea cambiar en la lista Otras etiquetas.
5. Escriba el nuevo nombre de la etiqueta en el cuadro de texto junto a ésta.
6. Si la nueva etiqueta comienza con un sonido de vocal, consulte *Empieza con un sonido de vocal*.
7. Haga clic en **Guardar**.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

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

PERMISOS DE USUARIO

Para cambiar el nombre de acciones y filtros de noticias en tiempo real:

- "Personalizar aplicación"
- O
- "Ver parámetros y configuración"
- Y
- Designación como un traductor

Configurar casos para Lightning Experience

Antes de que pueda utilizar las noticias en tiempo real de casos en Lightning Experience, vuelva a crear los publicadores estándar con acciones rápidas.

Las acciones rápidas aparecen en dispositivos móviles, mientras que los publicadores de noticias en tiempo real de casos estándar no lo hacen. Para utilizar el diseño de noticias en tiempo real en primer lugar, vuelva a crear estos publicadores como acciones rápidas.

- [Crear una acción rápida Registrar una llamada](#)
- [Crear una acción rápida Cambiar estado](#)

CONSULTE TAMBIÉN

[Agregar acciones rápidas al formato de página de caso para Lightning Experience](#)

EDICIONES

Disponible en: Lightning Experience

PERMISOS DE USUARIO

Para configurar casos para Lightning Experience:

- "Gestionar casos"
- Y
- "Personalizar aplicación"

Crear una acción rápida Enviar email para casos

Cree una acción rápida Enviar email para permitir a los agentes enviar mensajes de email desde las noticias en tiempo real de casos en Lightning Experience y Salesforce1.

Debe tener Email para registro de casos activado para utilizar la acción rápida Enviar email en el objeto Casos.

La acción rápida Enviar email se crea de forma predeterminada cuando activa Email para registro de casos en nuevas organizaciones. Si su organización se creó antes de Spring '17 o si activó Email para registro de casos antes de Spring '17, cree una acción rápida Enviar email.

1. Cree la acción rápida Enviar email.
 - a. Desde Configuración, ingrese "Caso" en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Botones, Vínculos y Acciones**.
 - b. Haga clic en **Nueva acción**.
 - c. En la lista de selección Tipo de acción, seleccione **Enviar email**.
 - d. En el campo Tipo de etiqueta estándar, seleccione una etiqueta para esta acción. Cuando agrega la acción al formato de página de caso, esta etiqueta se muestra en la barra de acciones.
 - e. El campo Nombre se rellena automáticamente. Este nombre se utiliza en la API y los paquetes gestionados. Debe comenzar con una letra y utilizar solo caracteres alfanuméricos y guiones bajos y no puede finalizar con un guión bajo o tener más de dos guiones bajos consecutivos. A menos que esté familiarizado con el trabajo con API, le sugerimos no modificar este campo.
 - f. En el campo Descripción, describa lo que hace la acción rápida. La descripción aparece en la página de detalles para la acción y en la lista en la página Botones, Vínculos y Acciones. La descripción no es visible para sus usuarios. Si está creando varias acciones en el mismo objeto, le recomendamos utilizar una descripción detallada, como "Acción rápida Enviar email para Casos".

EDICIONES

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

PERMISOS DE USUARIO

Para crear y modificar la acción rápida Enviar email:

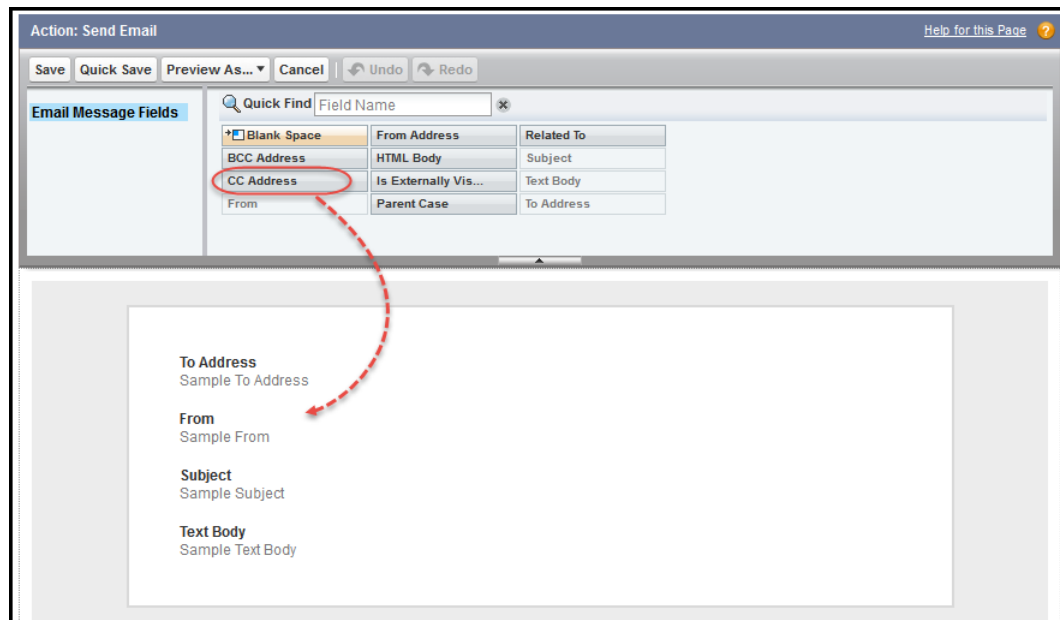
- "Gestionar casos" Y "Personalizar aplicación"

Para modificar un formato de página:

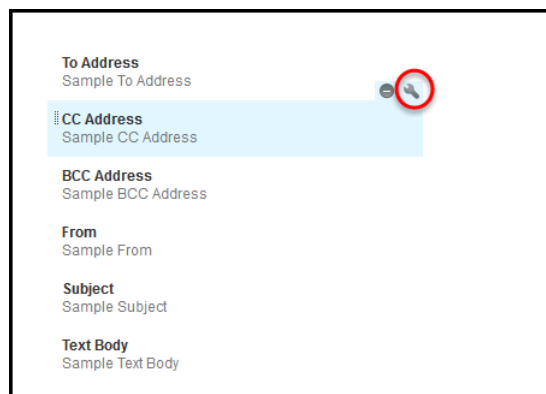
- "Personalizar aplicación"

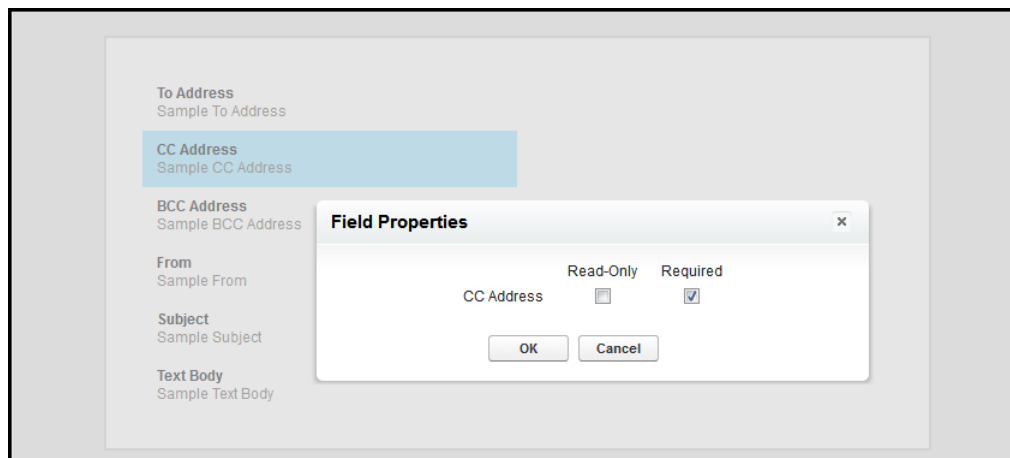
- g. Haga clic en **Guardar**.
La página de formato de email se abre, donde puede especificar los campos mostrados en la acción de email.
2. Organice los campos de email en el orden que desee. Cuando un agente selecciona la acción rápida, los campos del mensaje de email se muestran en este orden.
 - a. Desde el menú Campos de mensajes de email, arrastre campos en el formato de email. Para eliminar campos, arrástrelos desde el formato de email a la sección Campos de mensajes de email.

Los campos Dirección de destino, lista de selección Desde, Asunto y Cuerpo de texto se agregan de forma predeterminada. Para obtener información acerca de los campos, consulte Campos disponibles en la acción rápida Enviar email



- b. Para hacer que un campo sea de solo lectura u obligatorio, haga clic en el icono de llave inglesa y especifique las propiedades del campo.





- c. Para guardar las propiedades del campo, haga clic en **Aceptar**.
- d. Haga clic en **Guardar**.

Después de definir la acción rápida Enviar email, [agréguela al formato de página de caso](#) de modo que esté disponible para su uso por parte de los agentes.

CONSULTE TAMBIÉN

[Agregar acciones rápidas al formato de página de caso para Lightning Experience](#)

Aplicar una plantilla de email predeterminada utilizando la acción rápida Enviar email

Ayude los agentes a incorporar marcas y asegurar la coherencia al redactar mensajes de email a clientes en Lightning Experience y Salesforce1 utilizando plantillas de email predeterminadas. Las plantillas de email ayudan a garantizar que los agentes incluyen información común, como saludos, anuncios, descargos de responsabilidad e información de contacto de la compañía, en mensajes de email de cliente.

Debe tener Email para registro de casos activado para utilizar la acción rápida Enviar email en el objeto Casos.

Antes de crear una acción rápida Enviar email que especifica una plantilla de email predeterminada, cree una plantilla de email del tipo Personalizado. Solo se admiten plantillas de tipo Personalizado. No se admiten los archivos adjuntos especificados en una plantilla de email. Sin embargo, los agentes pueden agregar manualmente archivos adjuntos cuando utilizan la acción rápida de email.

1. Cree una acción rápida Enviar email o modifique una acción rápida Enviar email existente.
 - a. Desde Configuración, ingrese "Caso" en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Botones, Vínculos y Acciones**.
 - b. Haga clic en **Nueva acción** o seleccione la acción rápida que desea cambiar.
 - c. En la lista de selección Tipo de acción, seleccione **Enviar email**.
 - d. En el campo Plantilla de email predeterminada, haga clic en el botón de búsqueda y seleccione una plantilla. Solo las plantillas de email del tipo Personalizado aparecen en el menú de búsqueda.
 - e. Opcionalmente, seleccione **No aplicar asunto de plantilla** para ignorar el asunto de la plantilla de email.

EDICIONES

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

PERMISOS DE USUARIO

Para crear y modificar la acción rápida Enviar email:

- "Gestionar casos" Y "Personalizar aplicación"

Para modificar un formato de página:

- "Personalizar aplicación"

De forma predeterminada, la acción rápida Enviar email se aplica al asunto especificado en la plantilla de email predeterminada. Por ejemplo, si la línea del asunto de la plantilla es "Gracias por su email", ese asunto se aplica cuando el agente utiliza la acción de email para redactar o responder a un email. Si **No aplicar asunto de plantilla** está seleccionada, el asunto definido en el mensaje de email no se aplica al mensaje de email. Por ejemplo, si un cliente envía un mensaje de email con el asunto "Solicitud de ayuda", el agente puede utilizar la plantilla de email predeterminada para responder pero mantener la línea de asunto del cliente.

- f. Especifique una etiqueta para la acción. Puede utilizar un tipo de etiqueta estándar, que proporciona una etiqueta predeterminada, o puede seleccionar *Ninguna* en el campo **Tipo de etiqueta estándar** y especificar su propia etiqueta. Cuando agrega la acción al formato de página de caso, esta etiqueta se muestra en la barra de acciones.
- g. El campo **Nombre** se rellena automáticamente. Este nombre se utiliza en la API y los paquetes gestionados. Debe comenzar con una letra y utilizar solo caracteres alfanuméricos y guiones bajos y no puede finalizar con un guión bajo o tener más de dos guiones bajos consecutivos. A menos que esté familiarizado con el trabajo con API, le sugerimos no modificar este campo.
- h. En el campo **Descripción**, describa lo que hace la acción rápida. La descripción aparece en la página de detalles para la acción y en la lista en la página Botones, Vínculos y Acciones. La descripción no es visible para sus usuarios. Si está creando varias acciones en el mismo objeto, le recomendamos utilizar una descripción detallada, como "Enviar mensaje de email a cliente con marcas de festividades".
- i. Haga clic en **Guardar**.

La página de formato de email se abre, donde puede especificar los campos mostrados en la acción de email.

2. Compruebe que cuenta con el campo de cuerpo de email apropiado para su plantilla.

El campo **Cuerpo de texto** se agrega al formato de acción rápida Enviar email de forma predeterminada. Si su plantilla de email utiliza imágenes o formatos HTML, elimine el campo **Cuerpo de texto** y agregue el campo **Cuerpo HTML** al formato de email.

3. Haga clic en **Guardar**.

Después de definir la acción rápida Enviar email, [agréguela al formato de página de caso](#) de modo que esté disponible para su uso por parte de los agentes.

CONSULTE TAMBIÉN

[Agregar acciones rápidas al formato de página de caso para Lightning Experience](#)

[Campos disponibles en la acción rápida Enviar email](#)

Campos disponibles en la acción rápida Enviar email

Puede arrastrar campos desde la paleta Campos de mensajes de email al formato de email.

Tabla 1: Campos disponibles en la acción rápida Enviar email

Campo	Descripción
Espacio en blanco	Agrega espacios vacíos al formato de email. Este campo se puede utilizar varias veces en el formato de email.
Dirección Cco	Campo de encabezado de email donde los agentes pueden ingresar direcciones Cco. Si se agrega Dirección Cco a un formato de email que incluye el campo Dirección

EDICIONES

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

Campo	Descripción
	Para, el campo <code>Dirección Cco</code> se contrae y aparece como un vínculo en el formato de email del formato de página de caso. Cuando un agente hace clic en el vínculo <code>Cco</code>, el campo se amplía y no se vuelve a contraer. Si el campo es obligatorio, aparece una línea roja junto a él y el campo siempre se amplía.
<code>Dirección Cc</code>	Campo de encabezado de email donde los agentes pueden ingresar direcciones <code>Cc</code>. Si se agrega <code>Dirección Cc</code> a un formato de email que incluye el campo <code>Dirección Para</code>, el campo <code>Dirección Cc</code> se contrae y aparece como un vínculo en el formato de email del formato de página de caso. Cuando un agente hace clic en el vínculo <code>Cc</code>, el campo se amplía y no se vuelve a contraer. Si el campo es obligatorio, aparece una línea roja junto a él y el campo siempre se amplía.
<code>Desde</code>	Campo de encabezado de email donde los agentes pueden ingresar una dirección de email del remitente desde una lista de selección (lista desplegable). Los agentes pueden seleccionar direcciones de email de toda la organización, direcciones de email para registros de casos y la propia dirección de email del agente. La lista de selección <code>Desde</code> se agrega de forma predeterminada en la acción <code>Enviar email</code> de nuevas organizaciones creadas en Winter '17 o posterior. Si crea una acción <code>Enviar email</code> después de Winter '17, la lista de selección <code>Desde</code> se agrega al formato de email de forma predeterminada.
<code>Dirección de</code>	Campo de encabezado de email donde los agentes pueden ingresar una dirección de email <code>De</code>. El campo <code>Dirección de</code> es un campo de texto.
<code>Cuerpo HTML</code>	Campo de cuerpo de email que admite imágenes y formato HTML. Si establece una plantilla de email predeterminada que contiene formato HTML en la acción rápida <code>Enviar email</code>, agregue el campo <code>Cuerpo HTML</code> al formato de email.
<code>Es visible de modo externo</code>	Si las noticias en tiempo real de caso de comunidad están activadas, <code>IsExternallyVisible</code> controla la visibilidad externa de mensajes de email en comunidades. Para obtener más información, consulte la <code>EmailMessage</code> en la Guía de la API.
<code>Caso principal</code>	Campo para el Id. de registro del caso principal.

Campo	Descripción
Relacionado con	Campo para el Id. de registro de objetos relacionados, como cuentas, oportunidades, campañas, casos u objetos personalizados. Para obtener más información, consulte la ErrorMessage en la Guía de la API.
Asunto	Campo de encabezado de email donde los agentes pueden ingresar un asunto.
Cuerpo de texto	Campo de cuerpo de email que solo admite texto normal.
Dirección Para	Campo de encabezado de email donde los agentes pueden ingresar direcciones de email Para.

CONSULTE TAMBIÉN

[Crear una acción rápida Enviar email para casos](#)

[Aplicar una plantilla de email predeterminada utilizando la acción rápida Enviar email](#)

Crear una acción rápida Registrar una llamada

Antes de poder utilizar las noticias en tiempo real de casos en Lightning Experience, debe volver a crear el publicador Registrar una llamada como una acción rápida.

1. Desde los parámetros de gestión de objetos para casos, vaya a Botones, Vínculos y Acciones.
2. Haga clic en **Nueva acción**.
3. Bajo Tipo de acción, seleccione Registrar una llamada.
4. Bajo Tipo de etiqueta estándar, seleccione Registrar una llamada.
5. Haga clic en **Guardar**.
6. Para seleccionar los campos que ven los usuarios, personalice el formato de la acción y, a continuación, haga clic en **Guardar**.
7. En los formatos de páginas de casos, arrastre la nueva acción rápida a la sección Acciones de Salesforce1 y Lightning Experience y haga clic en **Guardar**.

CONSULTE TAMBIÉN

[Configurar casos para Lightning Experience](#)

[Agregar acciones rápidas al formato de página de caso para Lightning Experience](#)

EDICIONES

Disponible en: Lightning Experience

PERMISOS DE USUARIO

Para configurar casos para Lightning Experience:

- "Gestionar casos"

Y

"Personalizar aplicación"

Crear una acción rápida Cambiar estado

Antes de poder utilizar las noticias en tiempo real de casos en Lightning Experience, debe volver a crear el publicador Cambiar estado como una acción rápida.

1. Desde los parámetros de gestión de objetos para casos, vaya a Botones, Vínculos y Acciones.
2. Haga clic en **Nueva acción**.
3. Bajo Tipo de acción, seleccione Actualizar un registro.
4. Bajo Tipo de etiqueta estándar, seleccione Cambiar estado.
5. Haga clic en **Guardar**.
6. Para seleccionar los campos que ven los usuarios, personalice el formato de la acción y, a continuación, haga clic en **Guardar**.
7. En los formatos de páginas de casos, arrastre la nueva acción rápida a la sección Acciones de Salesforce1 y Lightning Experience y haga clic en **Guardar**.

CONSULTE TAMBIÉN

[Configurar casos para Lightning Experience](#)

[Agregar acciones rápidas al formato de página de caso para Lightning Experience](#)

EDICIONES

Disponible en: Lightning Experience

PERMISOS DE USUARIO

Para configurar casos para Lightning Experience:

- "Gestionar casos"
- Y
- "Personalizar aplicación"

Agregar acciones rápidas al formato de página de caso para Lightning Experience

Ponga las acciones a disposición de sus agentes agregándolas a la sección Acciones de Salesforce1 y Lightning Experience en el formato de página de caso.

Puede agregar acciones estándar y acciones personalizadas al formato de página. Cuando crea una acción personalizada, ésta aparece en la paleta.

Puede arrastrar y soltar acciones desde la paleta en el formato de página.

1. Agregue acciones rápidas al formato de página de caso.
 - a. Desde Configuración, ingrese "Caso" en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Formatos de página**.
 - b. Seleccione el formato de página al que desee agregar la acción y haga clic en **Modificar**.
 - c. Haga clic en **Acciones de Salesforce1 y Lightning**.
 - d. Arrastre la acción a la sección Acciones de Salesforce1 y Lightning Experience y coloque la acción donde desea que aparezca.

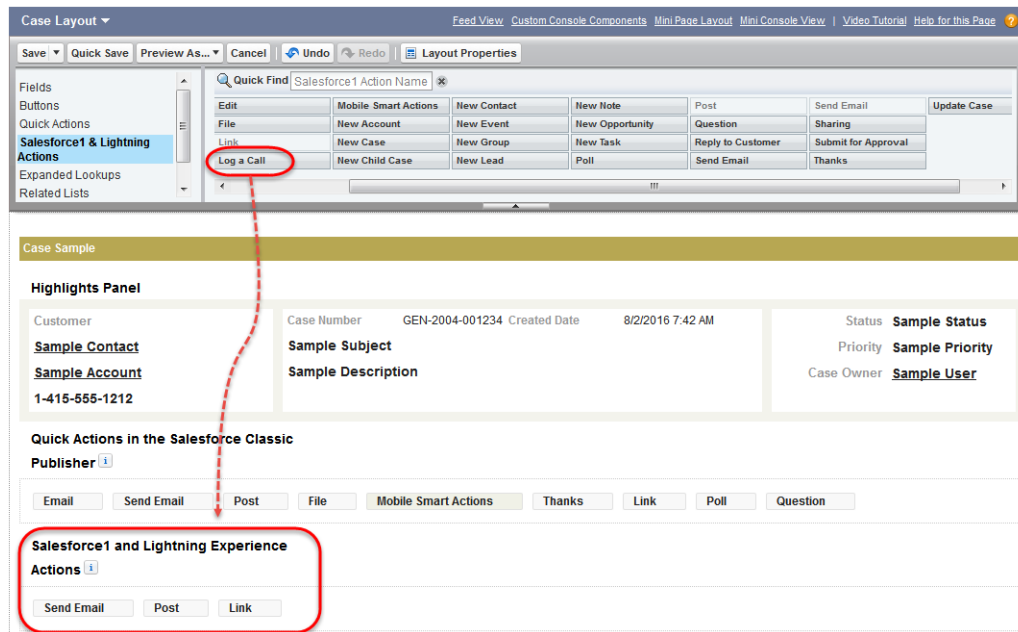
EDICIONES

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

PERMISOS DE USUARIO

Para modificar un formato de página:

- "Personalizar aplicación"



e. Haga clic en **Guardar**.

Automatización de centros de contactos

Configuración del servicio de atención al cliente

Si su organización utiliza casos y soluciones, configure las funciones de soporte automatizadas para aumentar la eficiencia de los procesos de soporte.

Desde Configuración:

- Ingrese *Horario de oficina* en el cuadro *Búsqueda rápida* y, a continuación, seleccione **Horario de oficina** para definir el horario en que se ofrece asistencia de su organización.
- Ingrese *Reglas de asignación* en el cuadro *Búsqueda rápida* y, a continuación, seleccione **Reglas de asignación de casos** para crear reglas de asignación automática de casos.
- Ingrese *Reglas de distribución* en el cuadro *Búsqueda rápida* y, a continuación seleccione **Reglas de distribución** para crear reglas de distribución automática de casos.
- Ingrese *Configuración de asistencia al cliente* en el cuadro *Búsqueda rápida* y, a continuación, seleccione **Configuración de asistencia al cliente** para personalizar plantillas de email y valores predeterminados para funciones de asistencia automatizadas.
- Ingrese *Reglas de respuesta automática* en el cuadro *Búsqueda rápida* y, a continuación, seleccione **Reglas de respuesta automática de casos** para configurar reglas que envían emails a clientes cuando envían casos desde uno de los siguientes.
 - Un formulario de caso Web

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Las opciones de configuración de soporte disponibles serán distintas en función de la edición de Salesforce que usted tenga.

- Un mensaje de email para registro de casos
 - Un mensaje de email para registro de casos On-Demand
 - Un portal de clientes
 - Un portal de autoservicio
- Ingrese *Email para registro de casos* en el cuadro *Búsqueda rápida* y, a continuación, seleccione **Email para registro de casos** para configurar la capacidad de capturar emails de clientes como casos. Esta configuración determina el modo en que el contenido de cada email de cliente se incluye en los campos de casos.

Para funciones de asistencia relacionadas con soluciones, desde Configuración, ingrese *Solución* en el cuadro *Búsqueda rápida*, luego:

- Seleccione **Categorías de soluciones** para configurar las categorías de manera que los usuarios puedan establecer categorías de las soluciones que creen.
- Seleccione **Configuración de soluciones** para habilitar opciones concretas para las soluciones.

Para funciones de asistencia adicionales, desde Configuración, ingrese *Autoservicio* en el cuadro *Búsqueda rápida*, luego:

- Seleccione **Soluciones públicas** para configurar soluciones públicas que sus clientes puedan utilizar cuando busquen soluciones.
- Seleccione **Caso Web** para configurar la opción de captura de casos desde el sitio Web.
- Seleccione **Configuración** en el Portal de autoservicio para configurar el portal Web de su organización, en el que los clientes podrán registrar casos y buscar soluciones.



Nota: Desde Spring '12, el portal de autoservicio no está disponible para nuevas organizaciones. Las organizaciones existentes continúan teniendo acceso al portal de autoservicio.

Para funciones de asistencia relacionadas con un Portal de clientes de Salesforce, desde Configuración, ingrese *Portal de clientes* en el cuadro *Búsqueda rápida*, luego:

- Seleccione **Configuración de portal de clientes** para configurar el Portal de clientes de su organización de modo que sus clientes puedan registrar casos, buscar soluciones y acceder a cualquier objeto personalizado que ha podido crear para ellos.

Para funciones de asistencia relacionadas con un [Salesforce CRM Call Center](#), desde Configuración, ingrese *Centro de llamadas* en el cuadro *Búsqueda rápida*, luego:

- Seleccione **Centros de llamadas** para configurar nuevos centros de llamadas y gestionar a los usuarios asignados.
- Seleccione **Números de directorio** para configurar números de teléfono adicionales que se pueden buscar en el directorio telefónico de un usuario de un centro de llamadas.
- Seleccione **Formatos de SoftPhone** para configurar los formatos que se utilizarán para mostrar la información de llamada de un usuario de centro de llamadas de SoftPhone.

Para crear colas de asistencia para casos u objetos personalizados, desde Configuración, ingrese *Colas* en el cuadro *Búsqueda rápida* y, a continuación, seleccione **Colas**.

Las funciones de soporte ofrecen la posibilidad de notificar a los clientes en el momento de crearse su caso manualmente o a través de la Web, o una vez que su caso esté resuelto. También se puede avisar automáticamente a los usuarios en el momento de distribuir, crear o reasignar un caso. Para utilizar la notificación por email, se deben crear plantillas de email para cada tipo de notificación.

CONSULTE TAMBIÉN

[Hoja de sugerencias del administrador: Configuración del servicio de atención al cliente](#)

[Hoja de sugerencias del administrador: Para aprovechar al máximo el portal de autoservicio](#)

[Guía de configuración del administrador: Guía para la implementación de autoservicio](#)

[Guía de configuración del administrador: Guía de implementación de gestión de casos](#)

Personalización de la configuración del servicio de atención

Active o establezca diversos procesos del servicio de atención al cliente para automatizar la gestión de casos. Seleccione plantillas de email, el propietario del caso predeterminado, las notificaciones de casos y otros aspectos.

Para trabajar con estas configuraciones, desde Configuración, ingrese *Configuración del servicio de asistencia* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Configuración del servicio de asistencia** y, a continuación, haga clic en **Modificar**.

Campo	Descripción
Propietario de caso predeterminado	El usuario o cola asignada automáticamente a todos los casos que no coinciden con ninguna entrada de la regla de asignación de casos. Este usuario debe estar Activo .
Notificar al propietario de caso predeterminado	Seleccione esta casilla de verificación para notificar al propietario del caso predeterminado cuando se le asigne un caso. Si el propietario nuevo es una cola, se envía una notificación a la dirección de email de cola. Las notificaciones son generadas por el sistema y no se pueden modificar.
Configuración de tipo de registro	Indica qué tipo de registro asignar a los casos creados por los usuarios aplicando las reglas de asignación. Seleccione: • Conservar el tipo de registro existente si desea que los nuevos casos conserven el tipo de registro del creador • Anular el tipo de registro existente con el tipo de registro predeterminado de la persona asignada si desea sobrescribir el tipo de registro del creador en nuevos casos
Usuario de caso automático	El usuario que figura en los elementos de noticias en tiempo real de Noticias en tiempo real de caso y en la lista relacionada Historial del caso para los cambios automatizados de casos. Los cambios automatizados de casos pueden producirse desde las reglas de asignación, reglas de distribución, Email para registro de casos On-Demand o casos registrados en el portal de autoservicio. Tiene diferentes opciones: • Seleccionar <i>Sistema</i> para indicar que un proceso automatizado realizó una acción,

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

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

PERMISOS DE USUARIO

Para cambiar la configuración del soporte:

- "Gestionar casos"
- Y
- "Personalizar aplicación"

Campo	Descripción
	como la creación de un caso o el cambio del estado de un caso. Al seleccionar Sistema, el campo de búsqueda deja de estar disponible. • Seleccione <i>Usuario</i> para utilizar el campo de búsqueda para especificar un usuario, como el administrador, para que sea el Usuario de casos automatizados. Este usuario debe tener el perfil Administrador del sistema o los permisos "Modificar todos los datos" y "Enviar email".
Plantilla de creación de casos	La plantilla utilizada para notificar a los contactos que su caso ha sido creado manualmente por un agente del servicio de atención al cliente. La notificación es opcional y se activa mediante una casilla ubicada en la página de modificación de casos. Esta plantilla debe estar Disponible para el uso.
Plantilla de asignación de casos	La plantilla utilizada para notificar a los usuarios que un administrador u otro usuario les ha asignado manualmente un caso. La notificación es opcional y se activa mediante una casilla ubicada en la página Cambiar propietario del caso. Esta plantilla debe estar Disponible para el uso.
Plantilla Cerrar caso	La plantilla utilizada para informar a los contactos de que se ha cerrado un caso. La notificación es opcional y se activa mediante una casilla ubicada en la página Cerrar caso. Esta plantilla debe estar Disponible para el uso.
Nuevos casos visibles en el portal	Selecciona automáticamente la casilla de verificación Visible en el portal de autoservicio para todos los casos nuevos, incluidos los casos creados mediante Email para registro de casos, Casos Web y Email para registro de casos On-Demand. Independientemente de esta opción predeterminada, los usuarios que creen casos nuevos pueden activar manualmente la casilla Visible en el portal de autoservicio. Si está utilizando comunidades de Salesforce, este ajuste no se aplica a usuarios de socio o cliente que visualicen casos en comunidades. La visibilidad de casos nuevos en comunidades está controlada por reglas de colaboración.
Habilitar notificación de comentario de caso a los contactos	Seleccione esta casilla de verificación para notificar a los contactos que no son usuarios del portal de autoservicio cuando se ha modificado o añadido un comentario de caso al caso. Si selecciona esta configuración, haga clic en Plantilla de comentario de caso y elija la plantilla de email que va a utilizar para estas notificaciones. Esta plantilla debe estar Disponible para el uso.
Notificar al propietario del caso los nuevos comentarios del caso	Seleccione esta casilla de verificación para notificar al propietario del caso cuando un usuario agrega un comentario público o

Campo	Descripción
	privado a un caso. Si selecciona esta configuración, los propietarios del caso no podrán decidir si reciben estos avisos. (Los avisos no se enviarán a los propietarios del caso inactivos.)
Activadores tempranos habilitados	Seleccione esta casilla de verificación para activar los activadores anticipados para las reglas de distribución y sus acciones. Puede establecer una regla de distribución que realice una acción cuando un caso no se ha resuelto tras un determinado número de horas. La hora que especifique en <code>Aplicar antigüedad por encima de</code> determina el momento en el que Salesforce lleva a cabo la acción de distribución. Active los activadores anticipados para asegurarse de que las acciones de distribución se activan antes de la hora especificada en <code>Aplicar antigüedad por encima de</code>.
Habilitar soluciones sugeridas	Active esta casilla para habilitar el botón Soluciones sugeridas en las páginas de detalles de caso para que los agentes puedan proponer soluciones específicas para los casos.
Habilitar artículos sugeridos	Seleccione esta opción para incluir artículos sugeridos en la lista relacionada Artículos. Puede hacer que los artículos sugeridos estén disponibles en todos los canales de Salesforce Knowledge, excepto la base de conocimientos pública.
Enviar notificaciones de caso desde dirección del sistema	Active esta casilla de verificación para especificar que las notificaciones de comentarios, archivos adjuntos y asignación de casos enviadas a los propietarios de casos se envíen desde una dirección del sistema en lugar de la dirección del usuario que actualizó el caso. Las notificaciones del sistema muestran la dirección de email "noreply@salesforce.com" en el campo "De" y un "Nombre" de email relacionado con el mensaje, como "Notificación de comentario de caso". Puede activar esta casilla para evitar que los usuarios de autoservicio o el portal de clientes que actualizan los casos reciban mensajes de email de aviso de "fuera de la oficina" de los propietarios de los casos.
Notificar a los propietarios de los casos cuando cambie la propiedad del caso	Seleccione esta casilla de verificación para seleccionar automáticamente <code>Enviar email de notificación</code> en los casos cuando los usuarios modifiquen el propietario del caso de un usuario a otro. Esto ayuda a evitar que los usuarios olviden notificar a otros usuarios cuando sean los nuevos propietarios de un caso. Al seleccionar esta configuración <i>no</i> se selecciona automáticamente <code>Enviar email de notificación</code> cuando los usuarios cambien el propietario de un caso a una cola.

Campo	Descripción
Mostrar estado Cerrado en el campo de estado de caso	Active esta casilla de verificación para agregar el estado Cerrado al campo Estado de los casos para que los agentes puedan cerrar los casos sin tener que hacer clic en el botón Cerrar caso y actualizar la información en formatos de página de cierre de caso. La selección de Mostrar estado Cerrado en el campo de estado de caso no elimina el botón Cerrar de las vistas de lista de casos. Por el contrario, agrega Cerrado a la lista de estados disponibles para que los usuarios elijan entre ellos cuando seleccionen varios casos y hagan clic en Cambiar estado en las vistas de lista de casos.
Ocultar botón Guardar y cerrar y Cerrar vínculos	Después de seleccionar Mostrar estado Cerrado en el campo de estado de caso como se describe anteriormente, puede seleccionar esta casilla de verificación para que el botón Guardar y cerrar de las páginas de edición de casos y Cerrar vínculos de las listas relacionadas de casos no se muestren innecesariamente. En su lugar, los usuarios deben cerrar los casos mediante el campo Estado y el botón Guardar .
Activar Acciones de Noticias de caso y elementos de noticias	Utilice esta opción para activar las acciones específicas de las noticias de caso y los elementos de noticias. Cuando selecciona esta opción, los casos existentes se actualizan en la interfaz de usuario Noticias de caso.
Tamaño del cuerpo del elemento de la noticia en tiempo real del email	Para controlar el tamaño de los elementos de noticias de email, establezca un límite de caracteres en el cuerpo del elemento de noticia de email. Puede establecer el límite de caracteres en: • Pequeño = 400 caracteres (predeterminado) • Mediano = 1200 caracteres • Grande = 5000 caracteres • Personalizado = valor entre 400 y 5000 caracteres Si el cuerpo de un elemento de noticia de email supera el límite de caracteres, los usuarios pueden hacer clic en Más para ver el resto del cuerpo del elemento de noticia de email.
Líneas en blanco en el cuerpo del elemento de la noticia en tiempo real del email	Active esta casilla para ahorrar espacio en Noticias de caso mediante la eliminación de líneas en blanco del cuerpo de los elementos de noticia de email.
Contraer emails anteriores en el cuerpo del elemento de la noticia en tiempo real del email	Active esta casilla para mostrar solo los mensajes de email más recientes en el cuerpo del elemento de noticia de email. Los usuarios pueden hacer clic en Más para ver los mensajes de email anteriores en el hilo.
Active Plantillas de email predeterminadas o Gestor predeterminado para acción de email	Seleccione esta casilla de verificación para especificar una clase de Apex que carga una plantilla de email predeterminada en las Noticias de caso. También puede seleccionar esta casilla de

Campo	Descripción
	verificación para especificar los valores predeterminados de los campos de email que las Noticias de caso pueden rellenar automáticamente en los mensajes de email.
Activar borradores de email	Utilice esta opción para activar las funciones de borradores de email.
Activar Pregunta en Caso en Salesforce	Permite a los moderadores crear casos a partir de preguntas de Chatter en su organización.
Crear registro de respuesta automática después del primer email del cliente	Cambie el orden de los registros y elementos de noticias en tiempo real de casos, de modo que los elementos de noticias en tiempo real que se generan automáticamente aparezcan del primer email del cliente a su centro de atención al cliente.



Nota: Desde Spring '12, el portal de autoservicio no está disponible para nuevas organizaciones. Las organizaciones existentes continúan teniendo acceso al portal de autoservicio.

CONSULTE TAMBIÉN

[Configuración del servicio de atención al cliente](#)

Configuración del horario de oficina

Especifique las horas en las que su equipo de atención está disponible para los clientes. Esto permite aumentar la precisión de los procesos de su departamento, como las distribuciones y los eventos clave.

El establecimiento del horario de oficina le permite aplicar zonas horarias y ubicaciones específicas a:

- Eventos clave en procesos de asignación
- Procesos de asignación
- Casos
- Reglas de distribución de casos

Además, puede hacer que el campo `Horario de oficina` esté disponible en la página de formato de caso de modo que sus agentes del servicio de atención puedan establecer las horas durante las que un equipo de atención al cliente está disponible para trabajar en un caso. De forma predeterminada, el horario de oficina se define 24 horas, siete días a la semana en la zona horaria predeterminada que se haya especificado en el perfil de su organización.

Además, los usuarios con el permiso "Personalizar aplicación" pueden agregar el horario de oficina a reglas de distribución, de forma que cuando los detalles de un caso coincidan con los criterios de una regla de distribución, el caso se actualice y distribuya automáticamente según el horario y ubicación de la regla. Por ejemplo, un caso actualizado con el horario de oficina de Los Ángeles sólo se distribuirá cuando haya disponible un equipo de atención al cliente en Los Ángeles.

Para establecer el horario de oficina:

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

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

Las asignaciones y los eventos clave están disponibles en: **Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition y Developer Edition** con Service Cloud

PERMISOS DE USUARIO

Para establecer el horario de oficina:

- "Gestionar festividades de horario de oficina"

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

2. Haga clic en **Horario de oficina nuevo**.

3. Escriba un nombre para el horario de oficina.

Se recomienda usar un nombre que recuerde a los usuarios una ubicación o zona horaria cuando vean el horario de oficina en un caso, proceso de asignación o evento clave. Por ejemplo, si su horario de oficina se aplica a un centro de atención al cliente de San Francisco, puede usar el nombre *Horario de oficina de San Francisco*.

4. Haga clic en **Activo** para permitir a los usuarios asociar el horario de oficina con casos y reglas de distribución, eventos clave y procesos de asignación.
5. También puede hacer clic en *Utilizar este horario de oficina como valor predeterminado* para definir el horario de oficina como el predeterminado para todos los casos nuevos.
El horario de oficina predeterminado de los casos se puede actualizar con el horario de oficina de las reglas de distribución si los casos coinciden con los criterios de distribución y la regla se define para que sobrescriba el horario de oficina.
6. Seleccione una zona horaria para asociarla con el horario de oficina de la lista desplegable *Zona horaria*.
7. Defina su horario de oficina para cada día de la semana.

- Si su equipo de asistencia está disponible durante todo el día, todos los días de la semana, seleccione la casilla de verificación *24 hours*.
- Seleccione las horas de inicio y fin del horario de oficina. Si el horario que desea no está disponible, haga clic en el campo y especifíquelo.
- Deje las horas de inicio y finalización de negocio en blanco y la casilla de verificación *24 horas* no seleccionada para indicar que el equipo de asistencia no está disponible en absoluto ese día.

8. Haga clic en **Guardar**.

Una vez configurado el horario de oficina, puede asociarlo a:

- Reglas de distribución, de forma que cuando los detalles de un caso coincidan con los criterios de una regla de distribución, el caso se actualice y distribuya según el horario de oficina de la regla.
- Festividades, de forma que el horario de negocio y las reglas de distribución relacionadas con el horario de negocio se suspendan durante las fechas y horas especificadas en las festividades.
- Eventos clave, en procesos de asignación por lo que el horario de oficina puede cambiar con la gravedad del caso.
- Procesos de asignación, por lo que puede utilizar el mismo proceso de asignación para casos con diferentes horarios de oficina.



Nota: Todos los usuarios, incluso aquellos sin el permiso de usuario "Ver parámetros y configuración", pueden ver el horario de oficina a través de campos de búsqueda.

CONSULTE TAMBIÉN

[Directrices para la configuración del horario de oficina](#)

[Configuración de festividades para el equipo de asistencia técnica](#)

[Configuración del servicio de atención al cliente](#)

Directrices para la configuración del horario de oficina

Para aumentar la precisión de sus procesos de atención al cliente, establezca cuándo su equipo de atención está disponible para los clientes. Hay una serie de directrices que se deben tener en cuenta para establecer el horario de oficina.

- Cuando haya configurado el horario de oficina, agregue el campo de búsqueda `Horario de oficina` a los formatos de caso y configure la seguridad de nivel de campo en el campo `Horario de oficina`. Esto permite a los usuarios visualizar y actualizar el horario de oficina de un caso.
- El horario de oficina de un caso se define automáticamente de acuerdo con el horario de oficina predeterminado de su organización, a no ser que el caso coincida con los criterios de una regla de distribución asociada a distintos horarios de oficina.
- Salesforce calcula automáticamente el horario de verano de las zonas horarias disponibles para los horarios de oficina de modo que no tenga que configurar reglas para incluir las zonas horarias.
- El horario de oficina de un caso puede incluir horas, minutos y segundos. Sin embargo, si el horario de oficina es inferior a 24 horas, el sistema ignora los segundos del último minuto antes de la finalización del horario de oficina. Por ejemplo, suponga que son las 4:30 PM ahora, y el horario de oficina finaliza a las 5:00 PM. Si tiene un evento clave con un objetivo de 30 minutos, es más común decir que el objetivo es las 5:00 PM, no las 4:59 PM. Para amoldarse a ello, el sistema detiene el conteo de segundos después de las 5:00. Si los segundos se contaran desde 5:00:00-5:00:59, el objetivo de 30 minutos se produciría después del corte de las 5:00:00 PM y pasaría al día siguiente.
- Las reglas de distribución solo se ejecutan durante el horario de oficina a las que están asociadas.
- Puede actualizar casos asociados a horarios de oficina que ya no estén activos sin tener que volver a activarlos.
- No es posible incluir el campo `Horario de oficina` en vistas de lista ni reportes.
- Puede crear múltiples horarios de oficina para equipos de atención al cliente que trabajen en la misma zona horaria a diferentes horas.
- Para simplificar, recomendamos crear un conjunto de horarios de oficina por centro de atención al cliente.
- No puede desactivar el horario de oficina que se incluye en las reglas de distribución. Primero debe eliminarlo de las reglas de distribución.
- Puede asociar hasta 1.000 festividades con cada conjunto de horarios de oficina.
- En casos que incluyen asignaciones, los horarios de oficina se aplican de acuerdo a una jerarquía. Para obtener detalles, consulte [Cómo funciona el horario de oficina en la gestión de asignaciones](#).

 **Nota:** Todos los usuarios, incluso aquellos sin el permiso de usuario “Ver parámetros y configuración”, pueden ver el horario de oficina a través de campos de búsqueda.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

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

Las asignaciones y los eventos clave están disponibles en: **Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition y Developer Edition** con Service Cloud

CONSULTE TAMBIÉN

[Configuración del horario de oficina](#)

[Configuración de festividades para el equipo de asistencia técnica](#)

Configuración de festividades para el equipo de asistencia técnica

Las festividades permiten especificar las fechas y horas a las que su equipo de asistencia técnica no estará disponible. Después de crear unas festividades, puede asociarlas con el horario de oficina para suspender el horario de oficina y las reglas de distribución durante las fechas y horas de las festividades.

Por ejemplo, puede crear una festividad llamada Día de año nuevo que comience a las 20:00 h del 31 de diciembre y termine a las 09:00 h del 2 de enero. Las reglas de distribución y eventos clave no serían aplicables durante esa festividad.

1. En Configuración, ingrese `Vacaciones` en el cuadro `Búsqueda rápida` y, a continuación, seleccione **Vacaciones**.
2. Haga clic en **Nuevo** o en **Duplicar** junto al nombre de una festividad que ya haya transcurrido. Sólo puede duplicar festividades transcurridas.
3. Escriba un nombre para la festividad.
4. Escriba una fecha para la festividad.
Si desea que las festividades duren más de un día:
 - a. Seleccione la casilla de verificación `Festividad repetida`.
 - b. Ingrese el primer día de las festividades en el campo `Fecha de inicio`.
 - c. Cancele la selección de la casilla de verificación `Sin fecha de finalización` en el campo `Fecha final`.
 - d. Ingrese el último día de las festividades en el campo `Fecha final`.
5. También puede:
 - Especifique las horas exactas a las que se inician las festividades, cancelando la selección de la casilla de verificación `Todo el día` junto al campo `Hora` e ingresando la hora exacta.
 - Seleccione la casilla de verificación `Festividades repetidas` para programar que las festividades se repitan durante las fechas y horas especificadas:
 - En el campo `Frecuencia`, seleccione la frecuencia con la que se repetirán las festividades. Si hace clic en los campos `Diaria`, `Semanal` o `Mensual`, aparecerán más opciones que le permiten redefinir los criterios de frecuencia.
 - En los campos `Fecha de inicio` y `Fecha final`, especifique las fechas durante las que desea que se repitan las festividades.

El siguiente mensaje de error aparece si selecciona una fecha de inicio y final que no se corresponde con la frecuencia que ha seleccionado: `Las festividades repetidas no tienen incidencia`.
6. Haga clic en **Guardar**.
7. Haga clic en **Agregar/Eliminar** en la lista relacionada Horario de oficina.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

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

Las asignaciones y los eventos clave están disponibles en: **Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition y Developer Edition** con Service Cloud

PERMISOS DE USUARIO

Para configurar festividades:

- "Gestionar festividades de horas laborables"

8. Use **Agregar** y **Eliminar** para elegir las horas laborables que desea asociar a la festividad. Puede asociar una festividad a múltiples horarios de oficina.

CONSULTE TAMBIÉN

[Directrices para la creación de festividades para el equipo de asistencia técnica](#)

[Configuración del horario de oficina](#)

[Configuración del servicio de atención al cliente](#)

Directrices para la creación de festividades para el equipo de asistencia técnica

Las festividades permiten especificar las fechas y horas a las que su equipo de asistencia técnica no estará disponible. Cuando configure y trabaje con festividades, hay una serie de directrices que conviene tener en cuenta.

- Puede asociar hasta 1.000 festividades con cada conjunto de horarios de oficina.
- Las festividades requieren automáticamente la zona horaria de horarios de oficina con los que se asocian. Por ejemplo, si asocia unas festividades con un horario de oficina en Hora estándar del Pacífico, las festividades comenzarán a la Hora estándar del Pacífico especificada.
- Sólo puede agregar horarios de oficina marcados como **Activo** a festividades.
- No es necesario que los nombres de las festividades sean únicos. Por ejemplo, puede crear múltiples festividades llamadas *Día de año nuevo*.
- Actualmente, los resultados de reporte *no* tienen en cuenta las festividades.
- Si programa unas festividades para que se repitan un día concreto de cada mes, las festividades sólo se repetirán en los meses que tengan ese día especificado. Por ejemplo, si programa unas festividades el día 31 de cada mes, las festividades sólo se repetirán en los meses que tengan 31 días. Si desea que unas festividades se repitan el último día de cada mes, seleccione la opción última de la lista desplegable **El día de cada mes**.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

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

CONSULTE TAMBIÉN

[Configuración de festividades para el equipo de asistencia técnica](#)

[Configuración del horario de oficina](#)

Configurar reglas de asignación

Defina condiciones que determinan cómo se procesan prospectos o casos.

1. Desde Configuración, ingrese *Reglas de asignación* en el cuadro *Búsqueda rápida* y, a continuación, seleccione **Reglas de asignación de prospectos** o **Reglas de asignación de casos**.
2. Elija **Nuevo** y luego asigne un nombre a la regla. Especifique si desea que sea la regla activa para prospectos o casos creados manualmente o en la Web y el email. A continuación, haga clic en **Guardar**.
3. Para crear las entradas de regla, haga clic en **Nuevo**. Por cada entrada, puede especificar:

Campo	Descripción
Pedido	Establece el orden en el que se procesará la entrada en la regla, por ejemplo, <i>1, 2, 3</i>. Salesforce evalúa cada entrada por orden e intenta cumplir los criterios de la entrada. En cuanto se encuentra una coincidencia, Salesforce procesa el elemento y deja de evaluar las entradas de regla de dicho elemento. Si no se encuentra ninguna coincidencia, el elemento se reasigna al propietario del Prospecto Web predeterminado, al administrador que realiza una importación de prospectos o al propietario del caso predeterminado.
Criterios	Especifica las condiciones que debe cumplir el prospecto o el caso para que se pueda asignar. Ingrese sus criterios de regla. • Seleccione Los criterios se cumplen y seleccione el criterio de filtro que un registro debe cumplir para activar la regla. Por ejemplo, establezca un filtro de caso como <i>Prioridad igual a Alta</i> si desea que el caso se registre con el campo <i>Prioridad</i> marcado como <i>Alta</i> para activar la regla. Si su organización utiliza varios idiomas, ingrese los valores del filtro en el idioma predeterminado de la organización. Puede agregar hasta 25 criterios de filtro de hasta 255 caracteres cada uno. Cuando utilice listas de selección para especificar criterios de filtro, los valores seleccionados se almacenarán en el idioma predeterminado de la organización. Si modifica o duplica criterios de filtro existentes, en primer lugar establezca el Idioma predeterminado en la página <i>Información de la compañía</i> como el mismo idioma que se utilizó para establecer los criterios de filtro originales. De lo contrario, puede que los criterios de filtro no se evalúen del modo esperado. • Seleccione la fórmula es verdadera e ingrese una fórmula que devuelva "Verdadero" o "Falso". Salesforce activa la regla si la fórmula devuelve "Verdadero". Por ejemplo, la fórmula <code>AND (ISCHANGED (Priority), ISPICKVAL (Priority, "Alto"))</code> activa una regla que cambia el propietario de un caso cuando se cambia el campo <i>Prioridad</i> a <i>Alto</i>.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Reglas de asignación de prospectos disponibles en: **Group Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance, Unlimited Edition y Developer Edition**

Reglas de asignación de casos disponibles en: **Professional, Enterprise, Performance, Unlimited y Developer**

PERMISOS DE USUARIO

Para crear reglas de asignación:

- "Personalizar aplicación"

Campo	Descripción
	Si su condición utiliza un campo personalizado, la entrada de regla se eliminará automáticamente si se elimina el campo personalizado.
Usuario	Especifica el usuario o la cola a la que se asignará el prospecto o el caso si cumple el criterio de la condición. Los usuarios que especifique aquí no se pueden definir como “desactivados” y deben tener el permiso “Leer” sobre prospectos o casos.  Nota: No puede revocar el permiso de “Lectura” en prospectos o casos para usuarios asignados a una regla. Si la organización utiliza divisiones, los prospectos se asignarán a la división predeterminada del usuario o cola especificados en este campo. Los casos heredan la división del contacto con el que se relacionan o, si no se especifica ningún contacto, se asignan a la división global predeterminada.
No reasignar propietario	Especifica que el propietario actual de un prospecto o caso no se reasigne al prospecto o caso cuando se actualice.
Plantilla de email	Especifica la plantilla que se debe utilizar para el email que se envía automáticamente al propietario nuevo. No se enviará ningún email a menos que se especifique una plantilla. Al asignar un prospecto o caso a una cola, la notificación se envía a la dirección de Email de la cola especificada para la cola y todos los miembros de la cola.
Equipos de casos predefinidos	Especifica los equipos de casos predefinidos para añadir a un caso cuando cumple la condición. Los equipos de casos ayudan a grupos de personas a trabajar conjuntamente para resolver un caso, como un agente de atención al cliente, un gestor de atención al cliente y un gestor de producto. Haga clic en el icono de búsqueda () para seleccionar un equipo de casos predefinido para agregar a la regla de asignación. Para agregar más equipos de casos predefinidos, haga clic en Agregar fila para agregar una nueva fila en la que puede añadir un equipo de casos predefinido.
Reemplazar los equipos de casos predefinidos existentes en el caso	Especifica que se reemplacen los equipos de casos predefinidos que existen en el caso con los equipos predefinidos en la condición, cuando un caso cumpla la condición.

Después de crear la entrada, haga clic en **Guardar** o en **Guardar y nuevo** para guardar la entrada y crear otras.



Sugerencia: Cree una regla a prueba de errores creando siempre la última entrada de la regla sin ningún criterio. Esta entrada de la regla capta cualquier prospecto o caso que no hayan asignado las entradas de la regla anterior.

CONSULTE TAMBIÉN

[Visualización y modificación de reglas de asignación](#)

[Gestión de reglas de asignación](#)

Visualización y modificación de reglas de asignación

Para ver y modificar reglas de asignación:

- Para modificar el nombre de una regla, haga clic en **Cambiar nombre** junto al nombre de la regla.
- Para modificar las entradas de una regla, seleccione el nombre en la lista de reglas. Haga clic en **Nuevo** para agregar una entrada; elija **Modificar** o **Eliminar** para modificar o eliminar una entrada; seleccione **Volver a ordenar** para cambiar el orden de aplicación de las entradas.

CONSULTE TAMBIÉN

[Configurar reglas de asignación](#)

[Gestión de reglas de asignación](#)

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Reglas de asignación de prospectos disponibles en: **Group Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance, Unlimited Edition y Developer Edition**

Reglas de asignación de casos disponibles en: **Professional, Enterprise, Performance, Unlimited y Developer**

PERMISOS DE USUARIO

Para cambiar reglas de asignación:

- "Personalizar aplicación"

Para ver reglas de asignación:

- "Ver parámetros y configuración"

Gestión de reglas de asignación

Cree reglas de asignación para automatizar los procesos de generación y soporte de prospectos de su organización.

- **Reglas de asignación de prospectos:** Especifican la forma en que los prospectos se asignan a usuarios o colas, tanto si se crean manualmente, como si se capturan en la Web o se importan mediante el asistente de importación de datos.
- **Reglas de asignación de casos:** determinan la forma en que los casos se asignan a usuarios o se insertan en colas a medida que se crean manualmente mediante Casos Web, Email para registro de casos, Email para registro de casos On-Demand, el portal de autoservicio o el portal de clientes.

Generalmente, la organización tendrá una regla para cada fin general: por ejemplo, una regla de asignación de prospectos para la importación y otra regla diferente para los prospectos generados a través de la Web, o bien una regla de asignación de casos para uso estándar y una regla para uso en festividades. En lo que respecta a los tipos de reglas, sólo puede haber una regla activa al mismo tiempo.

Cada regla se compone de varias entradas de regla que especifican exactamente el modo en que se asignan los prospectos o los casos. Por ejemplo, la regla de asignación de casos estándar puede tener dos entradas: los casos con "Tipo igual a Oro" se asignan a la cola "Servicio de oro", y los casos con "Tipo igual a Plata" se asignan a la cola "Servicio de plata".

Para crear una regla de asignación, desde Configuración, ingrese *Reglas de asignación* en el cuadro *Búsqueda rápida* y, a continuación, seleccione **Reglas de asignación de prospectos** o **Reglas de asignación de casos**.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Reglas de asignación de prospectos disponibles en: **Group Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance, Unlimited Edition y Developer Edition**

Reglas de asignación de casos disponibles en: **Professional, Enterprise, Performance, Unlimited y Developer**

PERMISOS DE USUARIO

Para crear o modificar reglas de asignación:

- "Personalizar aplicación"

Regla de asignación de muestra

La siguiente regla de asignación de casos asigna un caso a una cola específica en función del puntaje de la cuenta:

Nombre de regla: *Asignación de cuenta con posibilidades*

Entradas de regla:

Pedido	Criterios	Asignar a
1	<i>ISPICKVAL(Account.Rating, "Posible")</i>	<i>Cola de asistencia técnica nivel 1</i>
2	<i>OR(ISPICKVAL(Account.Rating, "Tibio") , ISPICKVAL(Account.Rating, "Frío"))</i>	<i>Cola de asistencia técnica nivel 2</i>

CONSULTE TAMBIÉN

[Configurar reglas de asignación](#)

[Visualización y modificación de reglas de asignación](#)

Configurar reglas de respuesta automática

Envíe respuestas de email automáticas a envíos de casos o prospectos en función de los atributos del registro. Configure reglas de respuesta automática para enviar respuestas rápidas a clientes para informarles de que alguien ha recibido su consulta o detalles acerca de su problema.

Cree reglas de respuesta automática para prospectos capturados a través de un formulario de prospecto Web y para casos enviados a través de un:

- portal de autoservicio
- Portal de clientes
- Formulario Caso Web
- Mensaje Email para registro de casos
- Mensaje de Email para registro de casos On-Demand

Cree tantas reglas de respuesta como desee en función de cualquier atributo del prospecto o caso entrantes. Recuerde que solo puede activar una regla para prospectos y una para casos al mismo tiempo. Los representantes de ventas y servicio pueden buscar respuestas de email en la lista relacionada Historial de actividad del prospecto o contacto y en la lista relacionada Email en casos.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

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

PERMISOS DE USUARIO

Para crear reglas de respuesta automática:

- "Personalizar aplicación"

Creación de reglas de respuesta automática

Para crear una regla de respuesta de prospecto Web, desde Configuración, ingrese *Reglas de respuesta automática* en el cuadro *Búsqueda rápida* y, a continuación, seleccione **Reglas de respuesta automática de prospectos**. Para crear una regla de respuesta para casos, desde Configuración, ingrese *Reglas de respuesta automática* en el cuadro *Búsqueda rápida*, luego seleccione **Reglas de respuesta automática de casos**. En la página de reglas de respuesta automática:

1. Haga clic en **Nuevo**.
2. Escriba el nombre de la regla.
3. Marque la casilla de activación para que esta regla sea la única activada.
4. Haga clic en **Guardar**.
5. Cree las entradas de regla.

Creación de entradas de reglas de respuesta

1. Haga clic en **Nuevo** en la página de detalles de reglas.
2. Escriba un número para especificar el orden en que deberá procesarse esta entrada.

La regla procesa entradas en este orden, detiene el proceso en la primera entrada coincidente y, a continuación, envía el email utilizando la plantilla de email especificada. Si no se aplica ninguna regla de respuesta, la regla utilizará la plantilla predeterminada que se especifica en la página Configuración de prospectos Web o Configuración de casos Web.



Nota: Para crear una regla a prueba de errores, deberá crear siempre la última entrada de la regla sin ningún criterio. Esta entrada de la regla captará cualquier prospecto o caso que no hayan captado las entradas de la regla anterior. Es especialmente importante para Email para registro de casos y Email para registro de casos On-Demand que no tienen plantillas predeterminadas.

3. Ingrese sus criterios de regla:
 - Seleccione *Los criterios se cumplen* y elija los criterios de filtro que debe cumplir un registro para activar la regla. Por ejemplo, defina el filtro de caso en *Prioridad igual a Alta* si desea que los registros de casos con el campo *Prioridad* definido como Alto activen la regla.

Si su organización utiliza varios idiomas, ingrese los valores del filtro en el idioma predeterminado de la organización. Puede agregar hasta 25 criterios de filtro de hasta 255 caracteres cada uno.

Cuando utilice listas de selección para especificar criterios de filtro, los valores seleccionados se almacenarán en el idioma predeterminado de la organización. Si modifica o duplica criterios de filtro existentes, en primer lugar establezca el **Idioma predeterminado** en la página Información de la compañía como el mismo idioma que se utilizó para establecer los criterios de filtro originales. De lo contrario, puede que los criterios de filtro no se evalúen del modo esperado.

- Seleccione la fórmula es verdadera e ingrese una fórmula que devuelva "Verdadero" o "Falso". Salesforce activa la regla si la fórmula devuelve "Verdadero". Por ejemplo, la fórmula `AND (ISPICKVAL (Priority, "Alto"), Version < 4.0)` activa una regla que responde automáticamente con la plantilla seleccionada si el campo **Prioridad** de un caso está definido como Alto y el valor de un campo personalizado llamado **Versión** de un caso es inferior a cuatro.

4. Ingrese el nombre para incluir en la línea Desde del mensaje de respuesta automática.
5. Ingrese la dirección de email para incluir en la línea Desde del mensaje de respuesta automática. Debe ser una de sus direcciones de email verificadas en toda la organización o la dirección de email en su perfil de usuario de Salesforce y debe ser diferente de las direcciones de ruta que utiliza en el email para registro de casos.
6. Si lo desea, ingrese una dirección de respuesta.
7. Seleccione una plantilla de email.
8. Si está creando una entrada de regla de respuesta para Email para registro de casos, seleccione **Enviar respuesta a todos los destinatarios** para enviar mensajes de respuesta automática a cualquier usuario incluido en los campos Para y Cc en el mensaje original.
9. Guarde su trabajo.

CONSULTE TAMBIÉN

[Diferencias entre reglas de respuesta automática y alertas de flujo de trabajo](#)

Diferencias entre reglas de respuesta automática y alertas de flujo de trabajo

Las reglas de email de respuesta automática y de flujo de trabajo proporcionan funcionalidades similares. La siguiente tabla muestra algunas de las diferencias entre alertas de flujo de trabajo y reglas de respuesta automática que le ayudan a determinar el proceso que debe utilizar:

Tipo de proceso	Diseñado para	Se ejecuta cuando	Envía un email a	Número de emails enviados
Alertas por email de flujo de trabajo	Notificaciones a las partes interesadas.	Se crea o se modifica un caso o un prospecto.	Cualquiera que elija.	Envía un email por alerta de correo. Cada regla de flujo de trabajo puede tener hasta: • 10 alertas de email como acciones inmediatas • 10 alertas de email por desencadenador de tiempo como acciones dependientes del tiempo.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Las reglas de respuesta automática están disponibles en: **Professional, Enterprise, Performance, Unlimited y Developer**

El flujo de trabajo está disponible en: **Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition, Developer Edition y Database.com Edition**

Tipo de proceso	Diseñado para	Se ejecuta cuando	Envía un email a	Número de emails enviados
				10 desencadenadores de tiempo
Reglas de respuesta automática	Respuesta inicial al contacto que ha creado un caso o a la persona que ha enviado el prospecto a la Web.	Se crea un caso o un prospecto.	Contacto con un caso o la persona que ha enviado el prospecto a la Web.	Envía un email basándose en la primera regla de criterio de entrada que coincida en una secuencia de entradas de reglas.

CONSULTE TAMBIÉN

[Configurar reglas de respuesta automática](#)

Configurar reglas de distribución

Defina condiciones que determinan cómo se distribuyen los casos.

1. En Configuración, ingrese *Reglas de distribución* en el cuadro *Búsqueda rápida* y, a continuación, seleccione **Reglas de distribución**.
2. Haga clic en **Nuevo** y asigne un nombre a la regla. Especifique si desea que ésta sea la regla de distribución activa. Haga clic en **Guardar**.
3. Para crear las entradas de regla, haga clic en **Nuevo**. Por cada entrada, puede especificar:

Campo	Descripción
Pedido	Orden en el que la entrada procesa la regla, por ejemplo, 1, 2, 3. Salesforce evalúa cada entrada por orden e intenta cumplir los criterios de la entrada. En cuanto se encuentra una coincidencia, Salesforce procesa el elemento y deja de evaluar las entradas de regla para él. Si no se encuentra ninguna coincidencia, el caso no se distribuye.
Criterios	Condiciones que debe cumplir el caso para su distribución. • Seleccione Los criterios se cumplen y elija los criterios de filtro que debe cumplir un registro para activar la regla. Por ejemplo, defina el filtro de caso en <i>Prioridad igual a Alta</i> si desea que los registros de casos con el campo <i>Prioridad</i> definido como Alto activen la regla.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

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

PERMISOS DE USUARIO

Para crear reglas de distribución:

- "Personalizar aplicación"

Campo	Descripción
	Si su organización utiliza varios idiomas, ingrese los valores del filtro en el idioma predeterminado de la organización. Puede agregar hasta 25 criterios de filtro de hasta 255 caracteres cada uno. Cuando utilice listas de selección para especificar criterios de filtro, los valores seleccionados se almacenarán en el idioma predeterminado de la organización. Si modifica o duplica criterios de filtro existentes, en primer lugar establezca el Idioma predeterminado en la página Información de la compañía como el mismo idioma que se utilizó para establecer los criterios de filtro originales. De lo contrario, puede que los criterios de filtro no se evalúen del modo esperado. • Seleccione la fórmula es verdadera e ingrese una fórmula que devuelva "Verdadero" o "Falso". Salesforce activa la regla si la fórmula devuelve "Verdadero". Por ejemplo, la fórmula <code>AND (ISCHANGED (Priority), ISPICKVAL (Priority, "Alto"))</code> activa una regla que cambia el propietario de un caso cuando se cambia el campo Prioridad a Alto. Si su condición utiliza un campo personalizado, la entrada de regla se eliminará si se elimina el campo personalizado.
Especificar criterios de horario de oficina	Cómo se aplica el horario de oficina a un caso distribuido: • Ignorar horario de oficina: seleccione este campo para ignorar el horario de oficina cuando se distribuya un caso. • Utilizar el horario de oficina especificado en el caso: seleccione este campo para ignorar el horario de oficina de un caso al distribuirlo. • Definir horario de oficina: seleccione este campo y haga clic en el icono de búsqueda () para seleccionar el horario de oficina predefinido que se aplicará a un caso cuando se distribuya. Las acciones de distribución sólo se ejecutan durante el horario de oficina al que están asociadas.
Especificar la configuración de las horas de distribución	Determina el campo que se aplica al número de horas de Aplicar antigüedad por encima de. La configuración de Aplicar antigüedad por encima de se puede basar en el número de horas desde que: • Se creó un caso. • Se creó el caso a menos que se haya modificado; una vez modificado, el caso nunca se distribuirá.

Campo	Descripción
	Se modificó un caso por última vez. Por ejemplo, si selecciona Según la hora de la última modificación del caso y la configuración de Aplicar antigüedad por encima de es 5, los casos se distribuirán 5 horas después de la última hora y fecha en que se modificó por última vez, siempre que el caso esté abierto.

4. Después de crear una entrada, haga clic en **Guardar**.

5. Tras crear la última entrada, haga clic en **Guardar**.

 **Nota:** Para crear una regla a prueba de errores, deberá crear siempre la última entrada de la regla sin ningún criterio. Esta entrada de la regla capta cualquier caso que no hayan asignado las entradas de la regla anterior.

6. Especifique qué acción desea que se tome cuando una de las entradas de la regla de distribución sea verdadera. Haga clic en **Modificar** junto al nombre de una de las entradas de la regla.

7. Haga clic en **Nuevo** para agregar una acción de distribución. Puede agregar hasta cinco acciones para cada entrada de regla, para distribuir el caso en períodos de tiempo cada vez mayores. Por cada acción de distribución, puede especificar:

Campo	Descripción
Aplicar antigüedad por encima de	El número de horas después de las cuales se debe distribuir un caso si no se cerró. Esta hora se calcula a partir del campo de fecha establecido en el campo Especificar la configuración de las horas de distribución. Dos acciones de distribución no pueden tener el mismo número en este campo.
Asignar a	El usuario, el usuario de socio o la cola a la que se asigna el caso si cumple la condición. Los usuarios que especifique aquí no se pueden definir como "desactivados" y deben tener el permiso "Leer" sobre casos.  Nota: No puede revocar el permiso de "Lectura" en prospectos o casos para usuarios asignados a una regla. Tenga en cuenta que reasignar un caso distribuido es opcional.
Plantilla de notificación	La plantilla que se debe utilizar para el mensaje de email que se envía automáticamente al nuevo propietario especificado en el campo Asignar a. Si no se especifica ninguna plantilla, no se envía ningún mensaje de email.
Notificar a este usuario	El usuario al que se debe notificar cuando se distribuye el caso.
Notificar al propietario de caso	Indica que se notifica al propietario cuando se ha distribuido el caso.

Campo	Descripción
Plantilla de notificación	La plantilla que se debe utilizar para el email de notificación que se envía automáticamente a los usuarios de Notificar . Si selecciona un usuario en el campo Notificar , debe seleccionar una plantilla.
Emails adicionales	Otras personas a las que desea notificar una vez hecha la distribución.

 **Nota:** Cada vez que guarde un caso o cambie el propietario del caso, las reglas de distribución volverán a evaluar dicho caso. Cuando el caso coincida con una entrada de la regla de distribución, calcula cuándo se debe distribuir el caso y deja de comprobar otras entradas de reglas de distribución. Por ejemplo, si tiene dos reglas de distribución que especifiquen:

- Distribuir tres horas después de la fecha de creación si el **Motivo del caso** es igual a **Avería**
- Distribuir cuatro horas después de la fecha de creación si el **Motivo del caso** es igual a **Problema**

Un caso creado con un **Motivo del caso** que sea **Problema** se programará para su distribución cuatro horas después de su creación. Después, un usuario cambia el caso, lo que provoca que las reglas de distribución vuelvan a evaluar el caso. Si las reglas de distribución descubren que el **Motivo del caso** ahora es **Avería**, programa el caso para su distribución tres horas después de la fecha de creación. Si se ha creado el caso hace más de tres horas, se distribuirá lo antes posible.

Las reglas de distribución no se evalúan cuando se transfieren varios casos al mismo tiempo desde una vista de lista de casos.

 **Sugerencia:** Salesforce procesa las reglas en el siguiente orden:

1. Reglas de validación
2. Reglas de asignación
3. Reglas de respuesta automática
4. Reglas de flujo de trabajo (con acciones inmediatas)
5. Reglas de distribución

CONSULTE TAMBIÉN

[Creación de reglas de distribución](#)

[Visualización y modificación de reglas de distribución](#)

[Monitoreo de la cola de regla de distribución de casos](#)

Creación de reglas de distribución

Cree reglas de distribución de casos para realizar la distribución automática de casos si no se resuelven en un determinado plazo.

Generalmente, la organización tendrá una regla de distribución que se compondrá de varias entradas que especifican con exactitud el modo en que se distribuyen los casos. Por ejemplo, la regla de distribución de casos estándar puede tener dos entradas: los casos con **Tipo** igual a Oro se distribuyen en dos horas y los casos con **Tipo** igual a Plata se distribuyen en ocho horas.

CONSULTE TAMBIÉN

[Configurar reglas de distribución](#)

[Visualización y modificación de reglas de distribución](#)

Visualización y modificación de reglas de distribución

Para ver y modificar reglas de distribución:

- Para modificar el nombre de una regla, haga clic en **Cambiar nombre** junto al nombre de la regla.
- Para modificar las entradas de una regla, seleccione el nombre en la lista de reglas. Haga clic en **Nuevo** para agregar una entrada; elija **Modificar** o **Eliminar** para modificar o eliminar una entrada; seleccione **Volver a ordenar** para cambiar el orden de aplicación de las entradas.

CONSULTE TAMBIÉN

[Configurar reglas de distribución](#)

[Creación de reglas de distribución](#)

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

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

PERMISOS DE USUARIO

Para crear o modificar reglas de distribución:

- "Personalizar aplicación"

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

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

PERMISOS DE USUARIO

Para cambiar reglas de distribución:

- "Personalizar aplicación"

Configuración de Texto rápido

Texto rápido permite a los usuarios crear mensajes estándar, como saludos, respuestas a preguntas comunes y notas breves que los agentes del servicio de asistencia pueden insertar fácilmente en actualizaciones de casos y comunicaciones con los clientes para ahorrar tiempo y mejorar la estandarización. Cuando configura Texto rápido, lo activa, establece los permisos de usuario de modo que los agentes pueden utilizarlo y crea mensajes estandarizados.

1. [Active Texto rápido](#)

Texto rápido está activado automáticamente para organizaciones que han activado Live Agent.

2. También puede personalizar la configuración de Texto rápido.
3. [Otorgar permisos a los usuarios para que puedan crear mensajes con Texto rápido.](#)
4. [Cree mensajes con Texto rápido.](#)
5. Si su organización utiliza Live Agent, [otorgue a los agentes el acceso a la barra lateral de Texto rápido en la consola de Live Agent.](#)

Activación del Texto rápido

Active Texto rápido en su organización para que sus agentes puedan usar mensajes predefinidos para responder a sus clientes y actualizar los casos de forma rápida y sencilla.



Nota: Una vez active Texto rápido, no se puede desactivar.

1. Desde Configuración, ingrese *Configuración de texto rápido* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Configuración de texto rápido**.
2. Haga clic en **Activar Texto rápido**.
3. Haga clic en **Guardar**.

Después de activar Texto rápido, proporcione a los agentes el acceso a Texto rápido actualizando los permisos de usuario.

CONSULTE TAMBIÉN

[Configuración de Texto rápido](#)

[Crear mensajes con Texto rápido](#)

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

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

PERMISOS DE USUARIO

Para configurar Texto rápido:

- "Personalizar aplicación"

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

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

PERMISOS DE USUARIO

Para activar Texto rápido:

- "Personalizar aplicación"

Acceso de los agentes de asistencia a Texto rápido

Si otorga a los agentes acceso a Texto rápido estos podrán elegir mensajes estándar para incluirlos en sus pláticas de chat y emails con los clientes, así como en las actualizaciones y notas de sus casos.

Para permitir a los agentes utilizar el Texto rápido, acuda a la consola de Live Agent, a Live Agent en la consola de Salesforce o a las acciones Correo electrónico, Portal, Registrar una llamada y Cambiar estado de las Noticias de caso y haga lo siguiente:

- [Otórqueles el permiso “Leer” en Texto rápido](#) y
- Realice una de las siguientes acciones:

Opción	Pasos
Proporcione a los agentes al menos un mensaje de Texto rápido	– Transfiera la propiedad de mensajes de Texto rápido existentes a los agentes (haga clic en Cambiar junto a Propietario en el registro) o – Permita a los agentes crear mensajes nuevos
Cambie la configuración de colaboración predeterminada de su organización para Texto rápido	1. Desde Configuración, ingrese <i>Configuración de colaboración</i> en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione Configuración de colaboración. 2. En Configuración predeterminada de la organización, haga clic en Modificar. 3. Seleccione Solo lectura pública o Lectura/escritura pública en la lista desplegable Acceso predeterminado para Texto rápido. 4. Haga clic en Guardar.
Utilice reglas de colaboración	Si no desea cambiar la configuración de colaboración predeterminada de su organización, cree reglas de colaboración para especificar qué grupos de usuarios debe tener al menos el acceso de solo lectura a los mensajes de Texto rápido.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

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

PERMISOS DE USUARIO

Para configurar Texto rápido:

- [“Personalizar aplicación”](#)

Después de otorgar a los agentes del servicio de asistencia el acceso a Texto rápido, puede opcionalmente crear mensajes estandarizados que pueden utilizar.

CONSULTE TAMBIÉN

[Configuración de Texto rápido](#)

Crear mensajes con Texto rápido

Los mensajes con Texto rápido permiten a los agentes incluir notas estandarizadas en las actualizaciones de casos y enviar respuestas comunes a los clientes sin escribirlas cada vez. Cree mensajes personalizados para que sus agentes los usen cuando envíen mensajes de email y chateen con clientes.

1. Haga clic en la ficha **Texto rápido**.
2. Haga clic en **Nuevo**.
3. Si cuenta con más de un tipo de registro de Texto rápido, seleccione un tipo de registro para el nuevo mensaje y luego haga clic en **Continuar**.
4. Escriba un nombre de mensaje.
5. Escriba el mensaje.

Puede incluir saltos de línea, listas y caracteres especiales; puede tener hasta 4.096 caracteres.

6. Haga clic en **Campos de combinación disponibles** para mostrar el selector de campos de combinación.
7. Seleccione los canales en los que desee que el mensaje esté disponible.
En función de las funciones activadas en su organización, los siguientes canales pueden estar disponibles.

- **Email**: la acción Email de Noticias de caso
- **Live Agent**: Live Agent en la consola de Salesforce
- **Portal**: una comunidad o portal de clientes
- **Teléfono**: la acción Registrar una llamada de Noticias de caso
- **Interno**: la acción Cambiar estado de Noticias de caso

8. Seleccione una categoría.
9. De forma opcional, seleccione una subcategoría.
10. Haga clic en **Guardar**.



Sugerencia: Haga clic en **Probar y verificar campos de combinación** para ver una muestra del texto rápido relleno con datos de registros que seleccione.

CONSULTE TAMBIÉN

[Configuración de Texto rápido](#)

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

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

PERMISOS DE USUARIO

Para crear mensajes de Texto rápido:

- "Crear", "Leer", "Modificar" y "Eliminar" en Texto rápido

Monitoreo de procesos de soporte

Monitorear acciones de procesos de artículos automatizados

Los usuarios de Salesforce Knowledge pueden programar la publicación o archivo de artículos en una fecha específica. Utilice la cola de acciones de procesos automatizados para ver estas acciones pendientes y cancelarlas si es necesario.

1. Desde Configuración, ingrese *Acciones de procesos automatizados* en el cuadro **Búsqueda rápida** y, a continuación, seleccione **Acciones de procesos automatizados**.
2. Haga clic en **Búsqueda** para ver todas las acciones pendientes de cualquier artículo o definir los criterios de filtro y haga clic en **Búsqueda** para ver sólo las acciones pendientes que coincidan con los criterios.

Las opciones de filtro son:

Definición del proceso

El proceso que ha activado la acción. Este valor siempre es "KBWorkflow".

Objeto

El objeto que ha activado la acción pendiente. Este valor siempre es "Knowledge Article".

Fecha programada

Fecha en la que se ha programado que se produzcan las acciones pendientes.

Fecha de creación

Fecha en la que se creó el artículo que desencadenó la acción pendiente.

Creado por

Usuario que creó el artículo que desencadenó la acción pendiente.

Nombre del registro

Nombre del artículo que desencadenó la acción pendiente.

El filtro no diferencia entre mayúsculas y minúsculas.

Para cancelar acciones pendientes, seleccione la casilla junto a las acciones pendientes que desee cancelar y haga clic en **Eliminar**.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

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: **Professional Edition**, **Enterprise Edition** y **Unlimited Edition**.

PERMISOS DE USUARIO

Para gestionar acciones de procesos automatizados:

- "Modificar todos los datos"

Monitoreo de la cola de regla de distribución de casos

Si Salesforce activa una regla de distribución de casos con acciones dependientes del tiempo, utilice la cola de regla de distribución para visualizar las acciones pendientes y cancelarlas si fuera necesario.

Para visualizar las acciones pendientes:

1. En Configuración, ingrese *Distribución de casos* en el cuadro *Búsqueda rápida* y, a continuación, seleccione **Distribución de casos**.
2. Haga clic en **Búsqueda** para ver todas las acciones pendientes de todas las reglas de distribución de casos activas y haga clic en **Búsqueda** para ver sólo las acciones pendientes que coincidan con los criterios. Las opciones de filtro son:

Caso para distribuir

El Número del caso del caso distribuido. El Número del caso es un número único generado automáticamente que se utiliza para identificar el caso.

Regla de distribución

Nombre de la regla utilizada para distribuir el caso.

Entrada de regla

El orden en el que se procesará la entrada de la regla. Una entrada de regla es una condición que determina la forma en que se procesa una regla de distribución de casos. Cada regla de distribución puede tener un máximo de 3.000 entradas de regla.

Acción de distribución

Criterios de tiempo especificados para el caso para distribuir tal y como se define en la entrada de regla.

Ignorar horario de oficina

Indica si la casilla de verificación *Ignorar horario de oficina* se selecciona en la entrada de regla, lo que significa que la entrada de regla es efectiva en todo momento y se ignora el horario laboral de la organización.

Distribuir en

Fecha y hora a la que se distribuirá el caso tal y como se define en la entrada de regla. Las fechas y horas aparecen en la zona horaria del usuario que visualiza la cola de regla de distribución.

Fecha agregada

Fecha y hora a las que se añadió el caso a la cola. Las fechas y horas aparecen en la zona horaria del usuario que visualiza la cola de regla de distribución.

El filtro no diferencia entre mayúsculas y minúsculas.

Para cancelar las acciones pendientes:

1. Marque la casilla junto a las acciones pendientes que desee cancelar.
2. Haga clic en **Eliminar**. Salesforce cancelará la acción pendiente.

CONSULTE TAMBIÉN

[Creación de reglas de distribución](#)

[Visualización y modificación de reglas de distribución](#)

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

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

PERMISOS DE USUARIO

Para gestionar la cola de regla de distribución de casos:

- "Modificar todos los datos"

Monitorear la cola de procesos de asignación

Si Salesforce activa un proceso de asignación con acciones de evento clave dependientes del tiempo, utilice la cola de procesos de asignación para visualizar las acciones pendientes y cancelarlas si fuera necesario.

Para visualizar las acciones pendientes:

1. En Configuración, ingrese *Procesos de asignación* en el cuadro **Búsqueda rápida** y, a continuación, seleccione **Procesos de asignación**.
2. Haga clic en **Búsqueda** para ver todas las acciones pendientes de todas las reglas de flujo de trabajo o definir los criterios de filtro y haga clic en **Búsqueda** para ver sólo las acciones pendientes que coincidan con los criterios. Las opciones de filtro son:

Nombre de proceso de asignación

El proceso de asignación.

Número del caso

El número de identificación generado automáticamente del caso.

Nombre de evento clave

El evento clave que ha activado la acción.

Fecha de evaluación

Fecha en la que se ha programado que se produzcan las acciones evaluadas.

Fecha de creación

La fecha de creación del caso que ha activado el proceso de asignación.

Nombre de usuario

El usuario que actualizó el caso para que activara un proceso de asignación.

El filtro no diferencia entre mayúsculas y minúsculas.

Para cancelar las acciones pendientes:

1. Marque la casilla junto a las acciones pendientes que desee cancelar.
2. Haga clic en **Eliminar**.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

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

El monitoreo de procesos de asignación no está disponible en organizaciones de Professional Edition.

PERMISOS DE USUARIO

Para gestionar la cola de procesos de asignación:

- "Modificar todos los datos"

Incorporación de asignaciones y contratos de servicios

¿Qué es Gestión de asignaciones?

La gestión de asignaciones le ayuda a proporcionar la asistencia correcta a sus clientes. Incluye una variedad de funciones que le permiten definir, aplicar y realizar un seguimiento de niveles de servicio como parte de su procesos de gestión de asistencia.

Las funciones de gestión de asignación incluyen:

- *Asignaciones*, que permite a los agentes del servicio de asistencia determinar si un cliente puede recibir asistencia.
- *Procesos de asignación* que le permiten diseñar plazos que incluyen todos los pasos que su equipo del servicio de asistencia debe completar para resolver registros de asistencia como casos u órdenes de trabajo.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

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

- *Contratos de servicio*, que le permiten representar diferentes tipos de acuerdos de asistencia al cliente como garantías, suscripciones o acuerdos de mantenimiento. Puede restringir los contratos de servicio para cubrir productos específicos.
- *Acceso de comunidad a asignaciones*, que permite a los usuarios de la comunidad ver asignaciones y contratos de servicio y crear registros de asistencia desde éstos.
- *Creación de reportes sobre la gestión de asignaciones*, que le permite realizar un seguimiento del modo en que se utilizan las asignaciones en su organización de Salesforce y si se cumplen los términos del contrato de servicio.

Como la gestión de asignaciones es altamente personalizable, tiene el control completo de las funciones que utiliza y cómo configurarlas para reflejar su modelo de asistencia al cliente. Le guiaremos por pasos de configuración y decisiones de planificación importantes para ayudarle a sacar el máximo provecho de la gestión de asignaciones. Para comenzar, le recomendamos consultar el módulo Gestión de asignaciones de Trailhead: [Gestión de asignaciones](#).

 **Importante:** Sólo los usuarios de las organizaciones que cuentan con la Nube de servicios pueden activar, crear y actualizar elementos de gestión de asignaciones.

CONSULTE TAMBIÉN

[Planificación de gestión de asignaciones](#)

[Lista de selección Configuración de la gestión de asignaciones](#)

Planificación de gestión de asignaciones

La gestión de asignaciones es altamente personalizable, lo que significa que cuenta con varias opciones durante la configuración. Antes de comenzar el proceso de configuración, es importante seleccionar un modelo de gestión de asignaciones.

Seleccionar qué determina la disponibilidad de soporte

Puede configurar la gestión de asignaciones de modo que los clientes puedan obtener asistencia basándose en uno o varios de los siguientes tipos de registros:

- *Cuentas*: Ningún contacto de la cuenta puede obtener asistencia.
- *Contactos*: Unos contactos específicos pueden obtener asistencia.
- *Activos*: Unos activos específicos (productos adquiridos) pueden obtener asistencia.
- *Contratos de servicio*: Los clientes pueden obtener asistencia basándose en un contrato de servicio específico.
- *Partidas de contrato*: Los productos específicos cubiertos por un contrato de servicio pueden obtener asistencia.

Su enfoque depende de cuán detallado desea que sea su proceso de asistencia. Si prefiere mantenerlo sencillo, permita que sus agentes del servicio de asistencia determinen la disponibilidad del servicio de asistencia basándose en cuentas. Este es el aspecto que tendría este enfoque:

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

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



Seleccionar un modelo de configuración

Existen tres formas generales de configurar la gestión de asignaciones. Una vez haya decidido qué debe determinar la disponibilidad del servicio de asistencia al cliente, revise los tres modelos y seleccione el que mejor se ajusta a las necesidades de su compañía. Siempre puede cambiar el modelo que está utilizando.

Modelo de asignación	Qué determina la disponibilidad del servicio de asistencia al cliente	Utilice este modelo si
Solo asignaciones (la opción más sencilla)	Los agentes del servicio de asistencia determinan si un cliente puede acceder al servicio de asistencia a nivel de la cuenta, el contacto o el activo.	- No es necesario gestionar las asignaciones de sus clientes como parte de un contrato de servicio. - Sus asignaciones no tienen ningún proceso de renovación. - Sus clientes no adquieren las asignaciones; éstas se agrupan con productos (garantías). - Las asignaciones de sus clientes son a corto plazo y se gestionan independientemente las unas de las otras.
Asignaciones + contratos de servicio	Los agentes de atención al cliente determinan si un cliente puede acceder al servicio de asistencia basándose en su contrato de servicio.	- Las asignaciones se adquieren y gestionan independientemente de los productos que cubren y forman parte de un contrato de servicio. - Las asignaciones de sus clientes se renuevan a nivel de contrato.

Modelo de asignación	Qué determina la disponibilidad del servicio de asistencia al cliente	Utilice este modelo si
		• Usted utiliza Salesforce para el servicio de atención al cliente pero necesariamente para la gestión de contratos de servicio
Asignaciones + contratos de servicio + Partidas de contratos (opción más compleja)	Los agentes de atención al cliente determinan si un cliente puede acceder al servicio de asistencia basándose en los productos cubiertos por su contrato de servicio.	• Usted utiliza Salesforce para el servicio de atención al cliente y para gestionar los contratos de servicio de sus clientes. • Su equipo de atención al cliente gestiona transacciones de contratos de servicio, como transferencias, fusiones y renovaciones. • Las garantías, suscripciones u otros productos de soporte aparecen como partidas en sus pedidos de ventas y se vinculan a una o más asignaciones. • Las asignaciones se crean y actualizan a través de una integración con su sistema de gestión de pedidos.

Independientemente del modelo de configuración que elige, puede mejorar su proceso de asistencia con otras funciones de gestión de asignaciones. Por ejemplo, puede:

- Cree procesos de asignación para aplicar pasos obligatorios dependientes del tiempo en su proceso de asistencia.
- Utilice la versión de asignaciones para crear y mantener varias versiones de procesos de asignación
- Agregar asignaciones a comunidades
- Crear reportes acerca de asignaciones

Después de seleccionar un modelo de configuración, diríjase a la inestimable [Lista de selección Configuración de la gestión de asignaciones](#).

CONSULTE TAMBIÉN

[¿Qué es Gestión de asignaciones?](#)

Lista de selección Configuración de la gestión de asignaciones

Cuando configura la gestión de asignaciones, decide qué funciones utilizar. Utilice esta lista de selección para confirmar que ha configurado la gestión de asignaciones de una forma que se ajuste a sus proceso de asistencia.

Paso	Completar si...
☐ Lea Planificación de gestión de asignaciones	Está pensando en utilizar asignaciones en su organización.
☐ Configurar Asignaciones	Desea que se determine la disponibilidad de asistencia al cliente a nivel de la cuenta o del contacto.
☐ Activar asignaciones	Desea utilizar asignaciones en su organización.
☐ Personalizar asignaciones	Desea controlar qué campos ven los usuarios en asignaciones y cómo y dónde asocian los usuarios las asignaciones con otros registros.
☐ Configurar filtros de búsqueda de asignaciones y activos en casos	Desea controlar las asignaciones y los activos que los usuarios pueden vincular a un caso.
☐ Proporcionar acceso a la gestión de asignaciones a los usuarios	Desea proporcionar a los usuarios los permisos de usuario, el acceso de campo y el acceso de ficha apropiados.
☐ Configurar una plantilla de asignación	Desea predefinir las condiciones de asistencia para productos específicos.
☐ Agregar asignaciones automáticamente a casos desde Web, Email y Comunidades	Desea agregar la asignación correcta automáticamente a casos creados utilizando Caso Web, Email para registro de casos o Comunidades.
☐ Configurar eventos clave	Desea definir los pasos obligatorios que los agentes del servicio de asistencia deben completar para cerrar un registro de asistencia.
☐ Personalizar formatos de página de eventos clave	Desea controlar los campos relacionados con eventos clave que los usuarios visualizan.
☐ Activar elementos de noticias en tiempo real de evento clave	Desea agregar notificaciones automáticas a las noticias en tiempo real y la página de perfil del propietario del registro cuando se completa o se infrinje un evento clave.
☐ Configurar el rastreador de eventos clave	Desea que el equipo de asistencia pueda ver una lista de eventos clave cerrados y futuros y cuentas atrás para eventos clave activos y atrasados.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

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

PERMISOS DE USUARIO

Para configurar la gestión de asignaciones:

- "Gestionar asignaciones"

Paso	Completar si...
☐ Limitar actualizaciones de usuario en eventos clave	Desea evitar que los usuarios actualicen eventos clave salvo que se cumplan algunos criterios.
☐ Crear un evento clave	Desea definir un paso obligatorio en su proceso de asistencia.
☐ Completar eventos clave de casos automáticamente	Desea que se marquen los eventos clave como Completado en casos que cumplen los criterios exclusivos.
☐ Configurar un proceso de asignación	Desea poder aplicar los pasos obligatorios en su proceso de asistencia a registros específicos.
☐ Crear un proceso de asignación	Desea crear una cronología que incluye todos los pasos que debe completar su equipo del servicio de asistencia para resolver registros de asistencia.
☐ Personalizar campos de procesos de asignación	Desea controlar los campos de proceso de asignación de eventos clave que los usuarios visualizan.
☐ Agregar un evento clave a un proceso de asignación	Desea especificar los pasos de asistencia obligatorios que se producen y cuándo en su cronología.
☐ Agregar una acción de evento clave a un proceso de asignación	Desea definir acciones de flujo de trabajo dependientes del tiempo que se producen a cada paso (evento clave) en un proceso de asignación cuando el evento clave está próximo a una infracción, infringido o completado.
☐ Aplicar un proceso de asignación a una asignación	Desea registros de asistencia específicos de asignación para seguir los pasos definidos en su proceso de asignación.
☐ Crear una nueva versión de un proceso de asignación	Desea actualizar un proceso de asignación.
☐ Utilizar una nueva versión de un proceso de asignación	Desea aplicar una nueva versión de un proceso de asignación a asignaciones nuevas o existentes.
☐ Configurar contratos de servicio	Desea que se determine la disponibilidad de asistencia al cliente a nivel del contrato de servicio.
☐ Configurar partidas de contrato	Desea poder limitar un contrato de servicio para cubrir productos específicos.
☐ Configurar la gestión de asignaciones en Comunidades	Desea que los clientes o socios puedan ver sus asignaciones y contratos de servicio y crear registros de asistencia desde éstos.
☐ Crear reportes acerca de asignaciones	Desea ver y compartir datos en asignaciones y contratos de servicio.
☐ Proporcionar a su equipo de asistencia directrices de gestión de asignaciones.	Desea que su equipo del servicio de asistencia comprenda: • Cómo verificar que un usuario tiene derecho a asistencia • Cómo vincular casos u órdenes de trabajo a asignaciones

Paso	Completar si...
	• Cómo afectan los procesos de asignación al modo en que resuelven casos u órdenes de trabajo

CONSULTE TAMBIÉN

[Planificación de gestión de asignaciones](#)

Limitaciones de gestión de asignaciones

Las siguientes limitaciones se aplican a asignaciones y sus funciones relacionadas.

Limitaciones de asignación

- Cada asignación debe asociarse con una cuenta.
- No puede compartir asignaciones. Las asignaciones heredan la configuración de colaboración de su cuenta principal.
- Si está utilizando procesos de asignación, gestione las órdenes de trabajo y los casos de los clientes en asignaciones separadas. Esto se debe a que un proceso de asignación solo se ejecuta en registros que coinciden con su tipo. Por ejemplo, cuando un proceso de asignación de Caso se aplica a una asignación, el proceso solo se ejecuta en casos asociados con la asignación. Si una orden de trabajo está también asociada con la asignación, el proceso no se ejecuta en la orden de trabajo.
- Los campos de combinación para la asignación de casos no se admiten. Por ejemplo, si agrega el campo de combinación `Nombre de asignación {!Case.Entitlement}` a una plantilla de email, el campo no se rellena en la plantilla.
- Los contactos de asignación no tienen formatos de página, formatos de búsqueda, botones, vínculos o tipos de registro.
- Las asignaciones no se aplican automáticamente a casos creados con Caso Web o Email para registro de casos. Si es necesario, puede agregar asignaciones a estas funciones mediante el código Apex. Para un desencadenador de muestra, consulte [Agregar asignaciones automáticamente a casos desde Web, Email y Comunidades](#).

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

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

Limitaciones de eventos clave

- No puede agregar eventos clave a registros de asistencia sin utilizar procesos de asignación. Los procesos de asignación aplican eventos clave a registros de asistencia.
- Una organización puede tener hasta 1.000 procesos de asignación, con hasta 10 eventos clave por proceso. Si su organización fue creada antes de Summer '13, su número máximo de procesos de asignación puede ser inferior, pero puede solicitar su aumento a Salesforce.
- Los eventos clave no se marcan como completados de forma automática. Si lo desea, puede configurar la automatización para completar eventos clave automáticamente en registros de asistencia que cumplen los criterios exclusivos. Para obtener más información, consulte [Autocompletar eventos clave de casos](#).
- Cuando se activa un proceso de asignación, no puede eliminar sus eventos clave o crear acciones de evento clave. Sin embargo, puede crear versiones de procesos de asignación con diferentes configuraciones de evento clave y aplicar la nueva versión a eventos clave existentes.
- Solo puede empezar la cuenta atrás de una instancia de un evento clave en un registro a la vez. Por ejemplo, si un evento clave Tiempo de respuesta comienza la cuenta atrás en un caso, no se puede crear un segundo evento clave Tiempo de respuesta hasta que se complete el primero.
- No se admiten los horarios de oficina en procesos de asignación en conjuntos de cambios. Para transferir un proceso de asignación con horario de oficina desde una organización de Salesforce a otra, utilice una de estas fórmulas:

- Cree el proceso de asignación desde cero en la nueva organización
- Utilice un método alternativo para transferir el proceso de asignación, como la herramienta de migración de Force.com
- Elimine el horario de oficina del proceso de asignación antes de agregarlo a un conjunto de cambios

Limitaciones de partida de contrato

- Sólo puede utilizar partidas de contratos si su organización utiliza el objeto Producto.
- No puede crear vistas de lista para partidas de contratos.
- No puede compartir partidas de contratos. Las partidas de contrato heredan la configuración de colaboración de su contrato de servicio principal. Por ejemplo, los usuarios con el permiso “Leer” en contratos de servicio heredan el permiso “Leer” en partidas de contratos.

CONSULTE TAMBIÉN

[Lista de selección Configuración de la gestión de asignaciones](#)

[Configurar un proceso de asignación](#)

Configurar Asignaciones

Las asignaciones son unidades del servicio de atención al cliente en Salesforce, como “asistencia telefónica” o “asistencia Web”. Configure asignaciones en su organización de Salesforce para ayudar a los agentes del servicio de asistencia a determinar si un cliente tiene derecho a asistencia.

EN ESTA SECCIÓN:

1. [Activar asignaciones](#)

Active las asignaciones en su organización de Salesforce para ayudar a los agentes del servicio de asistencia a entregar el nivel de servicio correcto a sus clientes.

2. [Personalizar asignaciones](#)

Personalice formatos de página y campos de asignación basándose en sus necesidades comerciales y en cómo trabajan sus agentes.

3. [Configurar filtros de búsqueda de asignaciones y activos en casos](#)

Configure filtros de búsqueda en campos de casos relacionados con asignaciones para restringir las asignaciones que los usuarios pueden seleccionar en un caso.

4. [Proporcionar acceso a la gestión de asignaciones a los usuarios](#)

Después de configurar la gestión de asignaciones, asegúrese de que los usuarios cuentan con los permisos de usuario, el acceso a campos y el acceso a fichas apropiados.

5. [Configurar una plantilla de asignación](#)

Las plantillas de asignación le permiten predefinir términos de asistencia que los usuarios pueden agregar a productos.

6. [Agregar asignaciones automáticamente a casos desde Web, Email y Comunidades](#)

Las asignaciones no se aplican automáticamente a casos creados con Caso Web, Email para registro de casos o Comunidades. Sin embargo, puede agregar asignaciones a estas funciones mediante código Apex.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

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

Activar asignaciones

Active las asignaciones en su organización de Salesforce para ayudar los agentes del servicio de asistencia a entregar el nivel de servicio correcto a sus clientes.

1. En Configuración, ingrese *Configuración de asignación* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Configuración de asignación**.
2. Seleccione **Activar gestión de asignaciones**.
3. Haga clic en **Guardar**. Esto le lleva a una página donde puede personalizar la configuración de gestión de asignaciones. Volverá más tarde a estos parámetros en el proceso de configuración de la gestión de asignaciones.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

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

PERMISOS DE USUARIO

Para activar asignaciones:

- "Gestionar asignaciones"

Personalizar asignaciones

Personalice formatos de página y campos de asignación basándose en sus necesidades comerciales y en cómo trabajan sus agentes.

1. Personalice los campos de asignación.

Esto le permite controlar la información que agregan los usuarios a asignaciones.



Sugerencia: Cree campos de asignación personalizados específicos de su industria o sus procesos de asistencia. Por ejemplo:

- Personalice los valores del campo *Tipo* para que coincidan con los tipos de asignaciones que su equipo proporciona o vende, como asistencia online o capacitación online.
- Si su compañía aplica cargos para renovaciones de asignaciones, cree un campo de divisa en asignaciones denominado *Costo de renovación*.

2. Personalice formatos de página de asignaciones.

Esto le permite especificar los campos y las listas relacionadas que los usuarios ven en las asignaciones. Considere realizar las siguientes personalizaciones:

- Agregue el campo *Icono de estado* de modo que los usuarios puedan ver fácilmente si la asignación está activa, vencida o inactiva.
- Agregue las listas relacionadas *Casos*, *Contactos* y *Órdenes de trabajo* de modo que los usuarios puedan:
 - Ver casos y contactos y órdenes de trabajo asociados con asignaciones
 - Crear casos u órdenes de trabajo asociados automáticamente con las asignaciones correctas
 - Agregar contactos a las asignaciones

3. Establezca el seguimiento del historial de campos de asignaciones.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

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

PERMISOS DE USUARIO

Para modificar formatos de página y establecer un seguimiento del historial de campos:

- "Personalizar aplicación"

Eso le permite ver cuando se han cambiado los valores de campo. Los cambios se indican en la lista relacionada Historial de asignaciones en las asignaciones. Desde la configuración de la gestión de objetos para asignaciones, vaya a la sección de campos y luego haga clic en **Definir el seguimiento del historial**.

4. Personalizar los formatos de página de otros objetos.

- Agregue el campo de búsqueda *Nombre de asignación* a los formatos de páginas de casos y órdenes de trabajo. Esto permite que los usuarios agregan asignaciones a casos u órdenes de trabajo.



Importante: Para permitir a un usuario crear casos desde asignaciones o cambiar la asignación asignada a un caso, haga que el campo *Nombre de asignación* en casos sea modificable en su perfil.

- Agregar la lista relacionada Asignaciones a los formatos de página de otros objetos:

Agregar la lista relacionada Asignaciones a los formatos de página de otros objetos...	De modo que los usuarios puedan ver y crear asignaciones cuando...
Cuentas	Ningún contacto de la cuenta puede obtener asistencia
Contactos	Unos contactos específicos pueden obtener asistencia
Activos	Unos activos específicos (productos adquiridos) pueden obtener asistencia

5. Haga la ficha Asignaciones visible en Salesforce y cualquier aplicación personalizada.

La ficha Asignaciones es donde los usuarios crean y modifican asignaciones. Agregue la ficha a una aplicación o indique a sus usuarios agregarla a una ficha existente establecida en Salesforce. Los usuarios necesitan el permiso "Lectura" en las asignaciones para ver la ficha Asignaciones.

Configurar filtros de búsqueda de asignaciones y activos en casos

Configure filtros de búsqueda en campos de casos relacionados con asignaciones para restringir las asignaciones que los usuarios pueden seleccionar en un caso.

Por ejemplo, cuando los usuarios de la comunidad crean un caso y utilizan la búsqueda en el campo *Nombre de asignación*, puede configurar filtros de búsqueda de modo que puedan seleccionar solo las asignaciones registradas en su cuenta o contacto.

1. Desde Configuración, ingrese *Configuración de asignación* en el cuadro *Búsqueda rápida* y, a continuación, seleccione **Configuración de asignación**.
2. Seleccione los elementos que desee que se devuelvan en los campos de búsqueda.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

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

PERMISOS DE USUARIO

Para configurar búsquedas relacionadas con asignaciones en casos: "Gestionar asignaciones"

- "Gestionar asignaciones"

Campo de búsqueda en casos	Clic...	Para volver...
Activo	Misma cuenta en el caso	Activos registrados en la cuenta en el caso.  Sugerencia: Si desea que el campo de búsqueda devuelva todos los activos que comparte una cuenta con el caso, seleccione solo esta opción.
	Mismo contacto en el caso	Activos registrados en el contacto en el caso.
	Asignaciones en la cuenta del caso	Activos asociados a asociaciones que pertenecen a la cuenta del caso.
	Asignaciones en el contacto del caso	Activos asociados a asociaciones relacionadas al contacto del caso.
Asignación	Estado activo	Asignaciones con un Estado Activo.
	Misma cuenta en el caso	Asociaciones asociadas a la cuenta en el caso.
	Mismo activo en el caso	Asociaciones asociadas al activo en el caso.
	Mismo contacto en el caso	Asociaciones asociadas al contacto en el caso.

La selección de varios elementos actúa como una función AND, de modo que cuanto más elementos seleccione, más restringe las opciones devueltas. Por ejemplo, si selecciona *Misma cuenta en el caso* y *Mismo contacto en el caso*, el campo de búsqueda *Activo* solo devuelve activos restringidos tanto en el contacto como en la cuenta en el caso.

 **Sugerencia:** Seleccione elementos que coincidan con el modo en que sus agentes de atención al cliente verifican la disponibilidad de la asistencia. Por ejemplo, seleccione los elementos relacionados con cuentas si sus agentes del servicio de atención al cliente verifican la disponibilidad de la asistencia en las cuentas.

3. Haga clic en **Guardar**.

 **Nota:** Los filtros de búsqueda equivalentes no están disponibles para órdenes de trabajo.

Proporcionar acceso a la gestión de asignaciones a los usuarios

Después de configurar la gestión de asignaciones, asegúrese de que los usuarios cuentan con los permisos de usuario, el acceso a campos y el acceso a fichas apropiados.

1. Asignar permisos de gestión de asignaciones a los usuarios.

Usuarios que	Necesitarán estos permisos	Los permisos se activan de forma automática en estos perfiles estándar
Configure la gestión de asignaciones, incluyendo eventos, procesos de asignación y plantillas de asignación	"Gestionar asignaciones" Y "Personalizar aplicación"	Administrador del sistema
Proporcionar la gestión de asignaciones a una comunidad	"Personalizar aplicación" Y "Crear y configurar comunidades"	Administrador del sistema
Crear o actualizar tipos de reporte personalizado que incluyen gestión de asignaciones	"Gestionar tipos de reportes personalizados"	Administrador del sistema
Crear y ejecutar reportes basados en tipos de reporte personalizado de la gestión de asignaciones	"Crear y personalizar reportes"	Solo lectura, Usuario estándar, Administrador de soluciones, Administrador del contrato, Usuario de marketing y Administrador del sistema
Crear casos con asignaciones	"Crear" en casos Y "Leer" en asignaciones	Usuario estándar, Administrador de soluciones, Administrador del contrato, Usuario de marketing y Administrador del sistema
Cambiar las asignación de un caso	"Modificar" en casos Y "Leer" en asignaciones	Usuario estándar, Administrador de soluciones, Administrador del contrato, Usuario de marketing y Administrador del sistema
Crear órdenes de trabajo con asignaciones	"Crear" en órdenes de trabajo Y "Leer" en asignaciones	Usuario estándar, Administrador de soluciones, Administrador del contrato, Usuario de marketing y Administrador del sistema

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

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

PERMISOS DE USUARIO

Para crear y modificar usuarios:

- "Gestionar usuarios internos"

Usuarios que	Necesitarán estos permisos	Los permisos se activan de forma automática en estos perfiles estándar
Cambiar la asignación de una orden de trabajo	“Modificar” en órdenes de trabajo Y “Leer” en asignaciones	Usuario estándar, Administrador de soluciones, Administrador del contrato, Usuario de marketing y Administrador del sistema
Comprobar y ver asignaciones	“Leer” en asignaciones	Solo lectura, Usuario estándar, Administrador de soluciones, Administrador del contrato, Usuario de marketing y Administrador del sistema
Crear asignaciones	“Crear” en asignaciones	Ninguna: active el permiso en un conjunto de permisos o perfil personalizado
Cambiar asignaciones	“Modificar” en asignaciones	Ninguna: active el permiso en un conjunto de permisos o perfil personalizado
Ver contactos de asignaciones	“Leer” en contactos de asignaciones	Solo lectura, Usuario estándar, Administrador de soluciones, Administrador del contrato, Usuario de marketing y Administrador del sistema
Cambiar contactos de asignaciones	“Crear” en contactos de asignaciones Y “Eliminar” en contactos de asignaciones	Ninguna: active los permisos en un conjunto de permisos o perfil personalizado
Compruebe y vea contactos de servicio	“Leer” en contratos de servicio	Solo lectura, Usuario estándar, Administrador de soluciones, Administrador del contrato, Usuario de marketing y Administrador del sistema
Cree contratos de servicio	“Crear” en contratos de servicio	Ninguna: active el permiso en un conjunto de permisos o perfil personalizado
Cambie contratos de servicio	“Modificar” en contratos de servicio	Ninguna: active el permiso en un conjunto de permisos o perfil personalizado
Compruebe y vea partidas de contrato	“Leer” en partidas de contrato	Solo lectura, Usuario estándar, Administrador de soluciones, Administrador del contrato, Usuario de marketing y Administrador del sistema
Agregue partidas de contratos a contratos de servicio	“Modificar” en contratos de servicio Y “Crear” en partidas de contratos y “Leer” en productos y listas de precios	Ninguna: active los permisos en un conjunto de permisos o perfil personalizado

Usuarios que	Necesitarán estos permisos	Los permisos se activan de forma automática en estos perfiles estándar
Cambie partidas de contratos en contratos de servicio	“Modificar” en contratos de servicio Y “Modificar” en partidas de contratos y “Leer” en productos y listas de precios	Ninguna: active los permisos en un conjunto de permisos o perfil personalizado



Sugerencia: Si un perfil estándar no incluye un permiso de usuario concreto, puede crear un conjunto de permisos y activar el permiso en él. O bien, duplique el perfil estándar y active el permiso en el perfil personalizado.

2. Establecer seguridad a nivel de campo.

Seleccione qué campos de gestión de asignaciones los usuarios pueden ver y modificar. La configuración de seguridad a nivel de campo le permite especificar el acceso de los usuarios a campos en varias áreas de la interfaz de usuario:

- Páginas de detalles y modificación
- Listas relacionadas
- Vistas de lista
- Reportes
- Resultados de búsqueda
- Plantillas de email y de combinación de email
- Comunidades

Puede definir la seguridad a nivel de campo desde un conjunto de permisos, un perfil o un campo en particular.



Importante: Para permitir a un usuario crear casos desde asignaciones o cambiar la asignación asignada a un caso, haga que el campo `Nombre de asignación` en casos sea modificable en su perfil.

Configurar una plantilla de asignación

Las plantillas de asignación le permiten predefinir términos de asistencia que los usuarios pueden agregar a productos.

Puede crear plantillas de asignación para productos específicos de modo que los agentes pueden agregar rápidamente las asignación correcta cada vez que un cliente adquiere un producto. Por ejemplo, puede crear plantillas de asignación para asistencia telefónica o Web para que los agentes puedan agregar asignaciones fácilmente a productos ofrecidos a clientes.

Los productos adquiridos o instalados se representan en Salesforce como activos. Esto significa que:

- Un *producto* (por ejemplo, "Laser Scanner") está vinculado a una plantilla de asignación
- Un *activo* correspondiente (por ejemplo, el escáner láser adquirido por ABC Labs) está vinculado a una asignación que se ha creado desde la plantilla de asignación

 **Nota:** Las plantillas de asignación solo están disponibles si las asignaciones y los productos están activos en su organización.

 **Sugerencia:** El módulo Gestión de asignaciones de Trailhead le presenta términos comunes y le guía a través del proceso de creación de una plantilla de asignación. Además, ¡es divertido! Para comenzar, consulte [Gestión de asignaciones](#).

1. Agregue la lista relacionada Plantillas de asignación a los formatos de página de productos.
2. Además, agregue los campo **Tipo** y **Horario de oficina** a la lista relacionada Plantillas de asignación. Esto permite que los usuarios vean el tipo de asignación, como asistencia telefónica o Web, y el horario de oficina que se aplique a la asignación.
3. Cree una plantilla de asignación.
 - a. Desde Configuración, ingrese *Plantillas* en el cuadro Búsqueda rápida y a continuación, seleccione **Plantillas de asignación**.
 - b. Haga clic en **Plantilla nueva**.
 - c. Ingrese cualquier detalle:

Campo	Descripción
Nombre de plantilla de asignación	Nombre de la plantilla de asignación. Utilice un nombre descriptivo, como <i>Asistencia telefónica</i> . Esto permitirá que los usuarios comprendan mejor las plantillas de asignación cuando las vean en listas relacionadas de productos.
Plazo (días)	Número de días de validez de la asignación. Por ejemplo, si desea que esta plantilla de asignación asigne a todos los clientes que adquieren este producto 90 días de asistencia telefónica, ingrese <i>90</i> .
Proceso de asignación	Proceso de asignación asociado a la asignación.
Por incidente	Le permite limitar el número de casos que admite la asignación. El administrador determina si este campo es visible.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

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

PERMISOS DE USUARIO

Para crear plantillas de asignación:

- "Gestionar asignaciones"

Campo	Descripción
Casos por asignación	Número total de casos que admite la asignación. Este campo sólo está disponible si Por incidente está seleccionado.
Horario de oficina	Horario de oficina admitido por la asignación.
Tipo	Tipo de asignación, como asistencia telefónica o Web. Los administradores pueden personalizar los valores de este campo.

4. Haga clic en **Guardar**.

5. Agregue la plantilla de asignación a un producto.

- a. Vaya a la página de detalles del producto.
- b. Haga clic en **Agregar plantilla de asignación** en la lista relacionada Plantilla de asignación.
- c. Seleccione la plantilla de asignación.
- d. Haga clic en **Insertar selección**.
- e. Haga clic en **Listo**.

Ahora, cuando un usuario crea un activo y lo vincula a ese producto, la lista relacionada Asignaciones en el activo incluye una asignación creada desde la plantilla de asignación. De este modo, los agentes de asistencia que responden a una llamada acerca del activo pueden ver rápidamente qué tipo de asistencia puede recibir el cliente.



Nota: Todos los usuarios, incluso aquellos sin el permiso de usuario "Ver parámetros y configuración", pueden ver plantillas de asignación a través de campos de búsqueda.

Agregar asignaciones automáticamente a casos desde Web, Email y Comunidades

Las asignaciones no se aplican automáticamente a casos creados con Caso Web, Email para registro de casos o Comunidades. Sin embargo, puede agregar asignaciones a estas funciones mediante código Apex.

Cuando se crea un caso a través de Casos Web, Email para registro de casos o una comunidad, no se asocia automáticamente con una asignación. Cuando el campo **Asignación** de un caso está vacío, este desencadenador de muestra comprueba si el contacto del caso tiene una asignación activa. Si el contacto tiene una asignación activa, la asignación se agrega al caso. Si el contacto no tiene una asignación activa, el desencadenador comprueba si la cuenta del caso tiene una asignación activa. Si la cuenta del caso tiene una asignación activa, la asignación se agrega al caso. El desencadenador ayuda a garantizar que los casos se resuelvan de acuerdo con sus contratos de asistencia a clientes.

Para definir este desencadenador de caso en su organización de Salesforce:

1. En Configuración, ingrese *Desencadenadores de casos* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Desencadenadores de casos**.
2. Haga clic en **Nuevo**.
3. Copie el texto a continuación y péguelo en el campo de texto.
4. Haga clic en **Guardar**.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

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

PERMISOS DE USUARIO

Para definir desencadenadores de Apex:

- "Apex de autor"

```
trigger DefaultEntitlement on Case (Before Insert, Before Update) {
    List <EntitlementContact> entlContacts =
        [Select e.EntitlementId,e.ContactId,e.Entitlement.AssetId
        From EntitlementContact e
        Where e.ContactId in :contactIds
        And e.Entitlement.EndDate >= Today
        And e.Entitlement.StartDate <= Today];
    if(entlContacts.isEmpty()==false){
        for(Case c : Trigger.new){
            if(c.EntitlementId == null && c.ContactId != null){
                for(EntitlementContact ec:entlContacts){
                    if(ec.ContactId==c.ContactId){
                        c.EntitlementId = ec.EntitlementId;
                        if(c.AssetId==null && ec.Entitlement.AssetId!=null)
                            c.AssetId=ec.Entitlement.AssetId;
                        break;
                    }
                }
            }
        }
    } else{
        List <Entitlement> entls = [Select e.StartDate, e.Id, e.EndDate,
        e.AccountId, e.AssetId
        From Entitlement e
        Where e.AccountId in :acctIds And e.EndDate >= Today
        And e.StartDate <= Today];
        if(entls.isEmpty()==false){
            for(Case c : Trigger.new){
                if(c.EntitlementId == null && c.AccountId != null){
                    for(Entitlement e:entls){
                        if(e.AccountId==c.AccountId){
```

```

        c.EntitlementId = e.Id;
        if (c.AssetId==null && e.AssetId!=null)
            c.AssetId=e.AssetId;
        break;
    }
}

```

CONSULTE TAMBIÉN

[Configurar un proceso de asignación](#)

Eventos clave

Los eventos clave representan pasos obligatorios y dependientes del tiempo en su proceso de asistencia, como horas de primera respuesta y resolución de caso. Los eventos clave se agregan a procesos de asignación para asegurarse de que los agentes resuelven registros de asistencia correctamente y a tiempo.

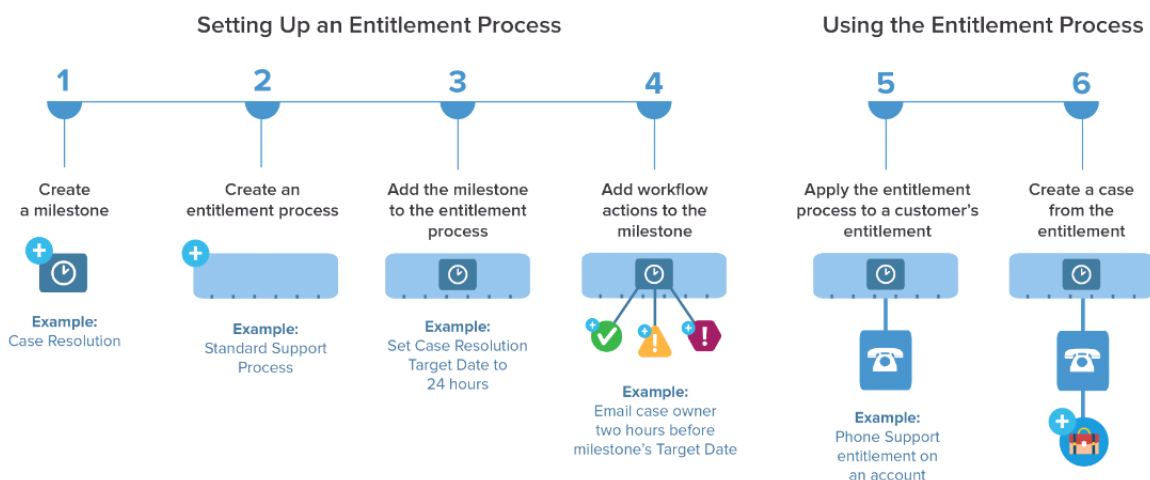
Un proceso de asignación puede tener hasta 10 eventos clave. Puede configurar un evento clave para que se produzca una vez en el proceso de asignación o que se vuelva a producir si existe el proceso de asignación.

A continuación le indicamos cómo se ajustan los eventos clave en su proceso de asistencia:

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

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



Visualice eventos clave existentes en su organización en la página Eventos clave bajo Gestión de asignaciones en Configuración. La lista relacionada Eventos clave en asignaciones y procesos de asignación también indican eventos clave asociados.



Sugerencia: Existen varias formas para que pueda ver una lista de registros con eventos clave en su organización:

- Para ver órdenes de trabajo con eventos clave, cree un reporte de orden de trabajo utilizando el tipo de reporte personalizado Eventos clave de objetos
- Para ver casos con eventos clave, cree un reporte de caso utilizando el tipo de reporte personalizado Casos con eventos clave
- Cree vistas de lista de caso que filtran en campos de eventos clave

Antes de utilizar eventos clave en su proceso de asistencia, revise [Limitaciones de eventos clave](#) en la página 333.



Sugerencia: El módulo Gestión de asignaciones de Trailhead le presenta términos comunes y le guía a través del proceso de creación de eventos clave. Además, ¡es divertido! Para comenzar, consulte [Gestión de asignaciones](#).

CONSULTE TAMBIÉN

[Configurar eventos clave](#)

[Estados de eventos clave](#)

[Tipos de repetición de eventos clave](#)

[Acciones de evento clave](#)

Estados de eventos clave

Los eventos clave en registros de asistencia muestran uno de tres estados.

Estado	¿Qué significa?	Ejemplo
Compatible	Los eventos clave del registro se han completado o no han cometido ninguna infracción. Importante: Los nuevos registros aparecen como compatibles porque no han cometido ninguna infracción.	La primera respuesta de un caso está completa o no ha cometido ninguna infracción.
Infracción abierta	Se han infringido uno o más eventos clave en el registro y los pasos en el proceso de asistencia están incompletos.	El agente asignado no ha completado la primera respuesta en un caso antes de que caduque el evento clave.
Infracción cerrada	Uno o más eventos clave en el registro han cometido una infracción, pero los pasos del	El agente asignado ha completado la primera respuesta en un caso después

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

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

Estado	¿Qué significa?	Ejemplo
	proceso de soporte se han completado.	de que caduque el evento clave.

CONSULTE TAMBIÉN

[Procesos de asignación](#)[Agregar un evento clave a un proceso de asignación](#)[Acciones de evento clave](#)

Acciones de evento clave

Las acciones de evento clave son acciones de flujo de trabajo dependientes del tiempo que se producen en eventos clave de un proceso de asignación. Se pueden agregar las acciones a eventos clave después de agregar el evento clave a un proceso de asignación.

Por ejemplo, puede crear una acción de evento clave que:

- Envía una alerta de email a algunos usuarios una hora antes de que un evento clave Primera respuesta esté próximo a una infracción
- Actualiza algunos campos en un caso un minuto después de que se complete un evento clave Primera respuesta correctamente

Puede agregar tres tipos de acciones a eventos clave:

Tipo de acción	Descripción
 Acciones de éxito	Las acciones que deben llevarse a cabo cuando un evento clave se completa de manera satisfactoria. Las acciones de éxito se siguen desencadenando en eventos clave que se cierran tarde.
 Acciones de advertencia	Las acciones que deben llevarse a cabo cuando un evento clave está próximo a una infracción.
 Acciones de infracción	Las acciones que deben llevarse a cabo cuando se ha producido una infracción de evento clave.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

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

Puede automatizar las siguientes acciones para cada tipo de acción:

Acción de flujo de trabajo	¿Qué hace?	Ejemplo
Tarea nueva (New Task)	Crear una tarea de flujo de trabajo.	Cree una tarea para que un agente de atención al cliente llame a un cliente cuando se produzca una infracción del evento clave Primera respuesta.
Email nuevo	Crear una alerta por email.	Notifica a los propietarios de casos cuando un evento clave Primera respuesta en su caso esté próximo a una infracción.

Acción de flujo de trabajo	¿Qué hace?	Ejemplo
Nueva actualización de campo	Definir una actualización de campo.	Actualice el campo Prioridad del caso a Alto cuando un evento clave Primera respuesta esté próximo a una infracción.
Nuevo mensaje saliente	Definir un mensaje saliente.	Envíe datos sobre partes o servicios a un sistema externo cuando un evento clave Primera respuesta se haya completado.
Seleccionar acción existente	Seleccionar una acción existente.	Utilice una alerta por email existente para notificar a un propietario de caso cuando su caso esté próximo a una infracción de una primera respuesta.

CONSULTE TAMBIÉN

[Agregar una acción de evento clave a un proceso de asignación](#)

[Procesos de asignación](#)

[Cómo se desplaza un registro a través de un proceso de asignación](#)

Tipos de repetición de eventos clave

Cuando crea un evento clave, debe seleccionar su tipo de repetición. Obtenga información acerca de lo que significa cada tipo de repetición y cuándo utilizarlo.

Existen tres tipos de repetición de eventos clave en Salesforce:

Tipo de repetición	¿Qué significa?	Cómo se determina la fecha de inicio	Ejemplos
Sin repeticiones	El evento clave solo se produce una vez en el registro de asistencia*.	La Fecha de inicio es la hora en que se cumplen los criterios del evento clave en el registro.	"Primera respuesta" "Tiempo de resolución"
Independiente	El evento clave se produce cuando el criterio del evento clave coincide con el criterio del registro.  Nota: Solo puede haber una repetición de un evento clave de repetición	La Fecha de inicio es la hora en que se cumplen los criterios del evento clave en el registro, independientemente de cuando se ha completado la repetición anterior.	"Tiempo de respuesta"

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

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

Tipo de repetición	¿Qué significa?	Cómo se determina la fecha de inicio	Ejemplos
	independiente activa a la vez.		
Secuencial	El evento clave se produce de forma repetitiva cuando el criterio del evento clave coincide con el criterio del registro.  Nota: Solo puede haber una repetición activa de un evento clave de repetición consecutiva a la vez.	Para la primera repetición, la Fecha de inicio es la hora en que se cumplen los criterios del evento clave en el caso. Para repeticiones futuras: • La Fecha de inicio es la hora en que se cumplen los criterios del evento clave en el registro, siempre y cuando sea anterior a la Fecha programada de la repetición anterior. • Si una repetición se completa <i>antes</i> de su fecha programada y los criterios del evento clave vuelven a coincidir con los del registro, la siguiente repetición comenzará en la fecha programada de la repetición anterior. • Si se completa una repetición <i>después</i> de su fecha programada, la Fecha de inicio de la siguiente repetición será la hora en la que los criterios del evento clave coincidan con el registro.	"Contacto con el cliente realizado"

*En estas definiciones, un registro de asistencia incluye casos y órdenes de trabajo.



Ejemplo:

Ningún tipo de repetición

Se configura un evento clave denominado "Tiempo de resolución" para garantizar que los casos se resuelvan en 4 horas. El evento clave tiene un criterio: *Caso: Estado igual a Nuevo, Trabajo, Distribuido*.

Aquí encontrará como se puede utilizar este evento clave:

1. A las 10 a.m., se crea un caso cuyo estado es **Nuevo**, haciendo que coincidan los criterios del evento clave con los criterios del caso.
2. El evento clave "Tiempo de resolución" se crea automáticamente con estos parámetros:

- Fecha de inicio = 10 a.m. (la hora actual)
 - Fecha programada = 2 p.m. (4 horas desde la fecha de inicio)
3. A la 1 p.m., el agente del servicio de asistencia resuelve el problema del cliente y cierra el caso y se marca el evento clave como completado.

Independiente

Un evento clave denominado “Solución de ingeniería propuesta” se ha configurado para seguir la distribución de casos a Ingeniería. Cuando se produce este evento, el agente de asistencia espera una propuesta de solución de Ingeniería en 4 horas. El evento clave tiene un criterio: “Caso: Estado IGUAL A Esperando al ingeniero” (un estado personalizado).

Aquí encontrará como se puede utilizar este evento clave:

1. A las 10 a.m., el agente del servicio de asistencia distribuye un caso en Ingeniería, haciendo que los criterios del evento clave coincidan con los criterios del caso.
2. Una repetición del evento clave “Solución propuesta por ingeniería” se crea automáticamente con estos parámetros:
 - Fecha de inicio = 10 a.m. (la hora actual)
 - Fecha programada = 2 p.m. (4 horas después de la fecha de inicio)
3. A las 11 a.m., mucho antes de la fecha programada, un ingeniero propone una solución que se envía al cliente. El evento clave se marca como completado manualmente o a través de un flujo de trabajo.

Si la solución propuesta funciona, es posible que no se produzcan más repeticiones del evento clave “Solución propuesta por ingeniería” en el caso. Sin embargo, si la solución no resuelve el problema del cliente, se podría crear otra repetición:

1. A la 1 p.m., el agente del servicio de asistencia vuelve a distribuir el caso en Ingeniería, haciendo que los criterios del evento clave coincidan con los criterios del caso.
2. Una segunda repetición del evento clave “Solución propuesta por ingeniería” se crea con estos parámetros:
 - Fecha de inicio = 1 p.m. (la hora actual)
 - Fecha programada = 5 p.m. (4 horas después de la fecha de inicio)

El caso tiene ahora dos eventos clave “Solución propuesta por ingeniería”:

- Un evento clave completado que se inició a las 10 a.m.
- Un evento clave que comenzó a la 1 p.m. y no se completó con una Fecha programada de 5 p.m.

El evento clave puede repetirse tantas veces como sea necesario hasta que se complete el proceso de asignación.

Secuencial

Un evento clave denominado “Contacto con el cliente realizado” se configura para seguir una toma de contacto diaria con un cliente como parte de un SLA. Cuando se produce un evento clave, el agente del servicio de asistencia dispone de 24 horas para comunicarse con el cliente.

Aquí encontrará como se puede utilizar este evento clave:

1. El lunes a las 10 a.m., se ha creado un caso cuyo proceso de asignación incluye el evento clave “Contacto con el cliente realizado”. El evento clave tiene estos parámetros:
 - Fecha de inicio = 10 a.m. Lunes (la hora actual)
 - Fecha programada = 10 a.m. Martes (4 horas después de la fecha de inicio)
2. El lunes a las 11 a.m., el agente de asistencia se comunica con el cliente. Esto significa que se puede marcar el evento clave como completado y se crea la segunda repetición del evento clave. Sin embargo, como la Fecha programada de la repetición anterior continúa en el futuro, la Fecha de inicio de la segunda repetición es el martes a las 10 a.m.

Ahora, el caso tiene dos eventos clave “Contacto con el cliente realizado”:

- Un evento clave completado que se inició el lunes a las 10 a.m.
- Un evento clave incompleto programado para comenzar el martes a las 10 a.m. con una Fecha programada del miércoles a las 10 a.m.

Aunque el agente de asistencia se comunique con el cliente varias veces el lunes, esto no afectará al evento clave del martes.

CONSULTE TAMBIÉN

[Procesos de asignación](#)

[Agregar un evento clave a un proceso de asignación](#)

Eventos clave: Objetos compatibles

Los eventos clave representan pasos de asistencia obligatorios que su equipo debe completar para resolver un problema del cliente. Averigüe dónde puede utilizar eventos clave en Salesforce.

¿A qué tipos de registro puedo agregar eventos clave?

- Casos
- Órdenes de trabajo

¿Cómo puedo agregar eventos clave a un registro?

Estos son los pasos generales que seguirá:

1. Crear eventos clave “principales” en Configuración que representan pasos obligatorios en su proceso de asistencia.
2. Agregar los eventos clave a un proceso de asignación, que es un plazo personalizable de eventos clave.
3. Aplicar el proceso de asignación a una asignación del cliente.

Cuando vincula un registro de asistencia, como una orden de trabajo, a una asignación que incluye un proceso de asignación, el proceso (con sus eventos clave) se aplica automáticamente al registro. Para obtener más información, consulte [Configurar eventos clave](#).

¿Puedo utilizar la misma asignación para órdenes de trabajo y casos?

Si la asignación tiene un proceso de asignación asociado a ella, no utilice la asignación para varios tipos de registros de asistencia. Cada proceso de asignación tiene un tipo (Caso u Orden de trabajo) y un proceso solo funciona en registros que coinciden con su tipo. Por ejemplo, cuando un proceso de asignación de Caso se aplica a una asignación, el proceso solo se ejecuta en casos asociados con la asignación. Si una orden de trabajo está también asociada con la asignación, el proceso no se ejecuta en la orden de trabajo.

Cuando creo un evento, ¿puedo agregarlo a ambos tipos de procesos de asignación?

Sí. Por ejemplo, si crea un evento clave Primera respuesta en Configuración, puede agregarlo a procesos de asignación de Caso y Orden de trabajo.

¿Cómo puedo establecer el tipo de un proceso de asignación?

Seleccione el tipo cuando cree el proceso de asignación. Los procesos de asignación creados antes del Summer '16 utilizan el tipo Caso. Puede ver el tipo de un proceso de asignación en su página de detalles.

¿Puedo cambiar el tipo de un proceso de asignación?

No. Una vez que se crea un proceso de asignación, todas sus versiones deben utilizar el mismo tipo. ¿Desea sacar el máximo provecho de un proceso de asignación especialmente fantástico? Recuerde que puede crear fácilmente un proceso similar de un tipo diferente utilizando los mismos eventos clave.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

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

¿Son compatibles los eventos clave en Lightning Experience?

Los eventos clave de casos no son compatibles con Lightning Experience. Los eventos clave en órdenes de trabajo están disponibles en Lightning Experience con algunas limitaciones:

- La lista relacionada Eventos clave de objetos y el rastreador de eventos clave no están disponibles en órdenes de trabajo en Lightning Experience.
- Las actualizaciones en procesos de asignación y eventos clave se deben realizar en Salesforce Classic
- Al hacer clic en un elemento de noticias en tiempo real relacionado con un evento en una orden de trabajo en Lightning Experience le redirige a Salesforce Classic.

¿Dónde puedo gestionar eventos clave en mi organización?

- Visualice y cree eventos clave desde el nodo Eventos clave en Configuración bajo Gestión de asignaciones
- Gestione formatos de página de eventos clave **caso** y reglas de validación desde el nodo Eventos clave de caso en Configuración
- Gestione formatos de página de eventos clave **orden de trabajo** y reglas de validación desde el nodo Eventos clave de objeto en Configuración

Configurar eventos clave

Los eventos clave representan pasos obligatorios en su proceso de gestión de asistencia, como horas de primera respuesta. Configure y personalice eventos clave en su organización de modo que se puedan agregar a procesos de asignación y aplicar a registros de asistencia como casos y órdenes de trabajo.

EN ESTA SECCIÓN:

1. [Personalizar formatos de página de eventos clave](#)

Los eventos clave aparecen en la lista relacionada Eventos clave del caso en casos y la lista relacionada Eventos clave del objeto en órdenes de trabajo. Personalice sus formatos de página para ayudar los agentes del servicio de asistencia y supervisores a realizar un seguimiento del progreso de la asistencia.

2. [Activar elementos de noticias en tiempo real de evento clave](#)

Ayude sus agentes del servicio de asistencia a monitorear la actividad de asistencia activando elementos de noticias en tiempo real de eventos clave. Esta opción publica una notificación en las noticias en tiempo real y en la página de perfil del propietario del registro cuando se completa o se infringe un evento clave.

3. [Configurar un rastreador de eventos clave](#)

El rastreador de eventos clave proporciona a los agentes del servicio de asistencia una vista completa de los eventos claves cerrados y futuros y muestra una cuenta atrás de los eventos clave atrasados y activos. Agréguelo a las noticias en tiempo real del caso, las noticias en tiempo real de órdenes de trabajo, una página personalizada o la consola de servicio.

4. [Limitar actualizaciones de usuario en eventos clave](#)

Agregue reglas de validación a eventos clave para evitar que los usuarios actualicen eventos clave a menos que se cumplan algunos criterios.

5. [Crear un evento clave](#)

Los eventos clave representan pasos obligatorios en su proceso de asistencia, como el tiempo de resolución de casos y el tiempo de primera respuesta. Creará eventos “principales” en su organización, luego los agregará a procesos de asignación para aplicar diferentes niveles de servicio en registros de asistencia como casos y órdenes de trabajo.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

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

6. [Completar eventos clave de casos automáticamente](#)

Cree un desencadenador de Apex que marca automáticamente los eventos Completados en casos que cumplen criterios únicos. En su desencadenador, defina qué eventos y criterios de caso relacionado se deben cumplir para que un evento clave se marque como Completado. Puede implementar un desencadenador similar para completar eventos clave de órdenes de trabajo automáticamente.

CONSULTE TAMBIÉN

[Eventos clave](#)

[Lista de selección Configuración de la gestión de asignaciones](#)

[Eventos clave: Objetos compatibles](#)

Personalizar formatos de página de eventos clave

Los eventos clave aparecen en la lista relacionada Eventos clave del caso en casos y la lista relacionada Eventos clave del objeto en órdenes de trabajo. Personalice sus formatos de página para ayudar a los agentes del servicio de asistencia y supervisores a realizar un seguimiento del progreso de la asistencia.

1. Agregue cualquiera de los siguientes campos a páginas de detalles de eventos clave de caso y objeto.
 - Para modificar los formatos de página de detalles de eventos clave de caso, desde Configuración, ingrese *Eventos clave de casos* en el cuadro Búsqueda rápida, luego haga clic en **Formatos de página** en Eventos clave de casos.
 - Para modificar los formatos de página de detalles de eventos clave de objeto, desde Configuración, ingrese *Eventos clave de objetos* en el cuadro Búsqueda rápida, luego haga clic en **Formatos de página** en Eventos clave de objetos.

Campo	Descripción
Tiempo transcurrido actual	El tiempo que tarda en completar un evento clave. (Tiempo transcurrido) - (Tiempo detenido) = (Tiempo transcurrido actual)  Nota: Si desea poder mostrar este campo, se debe seleccionar Activar el tiempo detenido y el tiempo transcurrido actual en la página Configuración de asignaciones.
Completado	Icono (✓) que indica la finalización de un evento clave.
Fecha de finalización	La fecha y hora a la que se completó el evento clave.
Tiempo transcurrido	El tiempo que tarda en completar un evento clave. Se ha calculado automáticamente para incluir cualquier horario de oficina en el

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

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

PERMISOS DE USUARIO

Para crear y modificar formatos de página:

- "Personalizar aplicación"

Para crear eventos:

- "Gestionar asignaciones"

Y

"Personalizar aplicación"

Para activar los campos "Tiempo detenido" y de "Tiempo transcurrido actual":

- "Gestionar asignaciones"

Campo	Descripción
	registro de asistencia. El tiempo transcurrido solo se calcula después de rellenar el campo Fecha de finalización.
Proceso de asignación	El proceso de asignación que se está usando para el registro. Los procesos de asignación son opcionales.
Fecha de inicio	La fecha y hora en que se inició el seguimiento del evento clave.
Tiempo detenido	El tiempo que estuvo un agente sin poder completar un evento clave. Por ejemplo, un agente puede esperar que un cliente responda con más información.  Nota: Se debe seleccionar Activar el tiempo detenido y el tiempo transcurrido actual en la página Configuración de asignaciones.
Fecha programada	La fecha y hora para completar el evento clave.
Respuesta de destino	El tiempo para completar el evento clave. Se ha calculado automáticamente para incluir cualquier horario de oficina en el registro de asistencia.
Tiempo restante	El tiempo que queda antes de la infracción de un evento clave. Se ha calculado automáticamente para incluir cualquier horario de oficina en el registro de asistencia.
Tiempo desde destino	El tiempo que ha transcurrido desde la infracción de un evento clave. Se ha calculado automáticamente para incluir cualquier horario de oficina en el registro de asistencia.
Infracción	Icono (🚫) que indica la infracción de un evento clave.

2. Agregar elementos de eventos clave a formatos de página de casos y órdenes de trabajo:

a. Agregar campos de eventos clave:

Campo	Descripción
Estado de evento clave	El estado del evento clave.
Icono de estado de evento clave	Un icono que corresponde al estado del evento clave: •  Compatible •  Infracción abierta •  Infracción cerrada
Hora de inicio del proceso de asignación	La hora en la que el registro ingresa en un proceso de asignación.
Hora de finalización del proceso de asignación	La hora en la que el registro sale de un proceso de asignación.

- b. Agregar la lista relacionada Eventos clave de casos o Eventos clave de objetos para mostrar los eventos clave del registro.

Activar elementos de noticias en tiempo real de evento clave

Ayude sus agentes del servicio de asistencia a monitorear la actividad de asistencia activando elementos de noticias en tiempo real de eventos clave. Esta opción publica una notificación en las noticias en tiempo real y en la página de perfil del propietario del registro cuando se completa o se infrinje un evento clave.

Importante:

- Chatter y las asignaciones deben activarse en su organización.
 - La activación de elementos de noticias en tiempo real de eventos clave no crea elementos de noticias en tiempo real para eventos clave que ya se hayan completado o en los que se haya cometido una infracción.
 - Si agrega gestión de asignaciones a una comunidad, la activación de elementos de noticias en tiempo real de eventos clave también hace que los elementos de noticias en tiempo real sean visibles para los usuarios de la comunidad.
1. En Configuración, ingrese *Configuración de asignación* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Configuración de asignación**.
 2. Seleccione **Activar elementos de noticias de evento clave**. Esto activa elementos de noticias en tiempo real para órdenes de trabajo y casos.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en las ediciones:

Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition y Developer Edition con Service Cloud

PERMISOS DE USUARIO

Para activar elementos de noticias de evento clave:

- "Gestionar asignaciones"

Configurar un rastreador de eventos clave

El rastreador de eventos clave proporciona a los agentes del servicio de asistencia una vista completa de los eventos claves cerrados y futuros y muestra una cuenta atrás de los eventos clave atrasados y activos. Agréguelo a las noticias en tiempo real del caso, las noticias en tiempo real de órdenes de trabajo, una página personalizada o la consola de servicio.

A menudo, se mide el desempeño de los agentes del servicio de asistencia por la frecuencia con la que alcanzan eventos clave. El rastreador de eventos clave ayuda a los agentes a prepararse para cumplir plazos mostrándoles:

- El tiempo restante hasta que un evento clave activo alcance su Fecha programada
- El tiempo transcurrido desde la fecha programada de un evento clave atrasado
- Una lista de eventos clave futuros
- Una lista de eventos clave cerrados

Cuando un evento clave está en curso, el evento clave se representan con un círculo de color verde. El círculo gira en sentido de las agujas del reloj a medida que pasa el tiempo. El tiempo restante aparece en el centro del círculo. Cuando transcurre el tiempo para completar el evento clave, el círculo se vuelve de color rojo. La cantidad de tiempo vencida del evento clave se muestra en el centro del círculo.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

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

PERMISOS DE USUARIO

Para crear y modificar formatos de página:

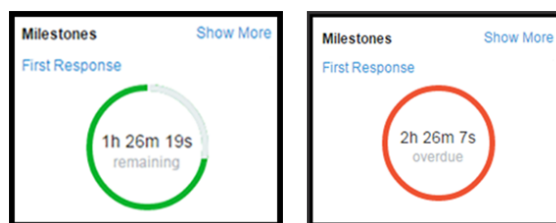
- "Personalizar aplicación"

Para asignar formatos de página:

- "Gestionar usuarios"

Para establecer cómo aparece el tiempo en el rastreador de eventos clave:

- "Gestionar asignaciones"



Si falta más de 24 horas en un evento clave, la cuenta atrás aparece en días (por ejemplo, 1d). Cuando queda menos de 24 horas, el formato de la cuenta atrás cambia a horas/minutos/segundos.

1. Exponer el rastreador de eventos clave a los agentes del servicio de asistencia.

Puede exponer el rastreador de uno de tres modos:

- Agregarlo a las noticias en tiempo real del caso. Si planifica utilizar eventos clave en órdenes de trabajo, siga los mismos pasos para agregar el rastreador a las noticias en tiempo real de órdenes de trabajo.
 - a. Desde los parámetros de gestión de objetos para casos, vaya a Formatos de página.
 - b. En la sección Formatos de página de caso, haga clic en **Modificar** y luego haga clic en **Vista de noticias en tiempo real** en el editor de formatos de página.

- c. En la sección Otras herramientas y componentes, seleccione el Supervisor de eventos clave y especifique en qué parte de la página desea que aparezca.

d. Haga clic en **Guardar (Save)**.

- Agréguelo a una página personalizada de Visualforce utilizando el componente `<apex:milestoneTracker>`.
- Agréguelo como un componente a la consola de servicio.

2. Establecer cómo muestra el rastreador de eventos clave el tiempo restante o vencido en eventos clave.

De forma predeterminada, el rastreador utiliza horas actuales. Para que muestre el tiempo restante o atrasado en horas laborales, siga estos pasos.

- a. Desde Configuración, ingrese *Configuración de asignación* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Configuración de asignación**.
- b. En la sección Rastreador de eventos clave, anule la selección de **Mostrar el tiempo restante en horas actuales, no en horas laborales**.
- c. Haga clic en **Guardar**.



Ejemplo: Supongamos que el horario laboral de un evento clave es de 9 a.m. a 5 p.m. Ahora mismo, son las 4:30 p.m. y la fecha programada del evento clave es las 11:00 a.m. mañana.

- Si el rastreador de eventos clave muestra el tiempo restante en **horas laborales** (la configuración predeterminada), aparece como una cuenta atrás de 2 horas y 30 minutos (4:30 a 5 p.m. hoy y 9 a 11 a.m. mañana).
- Si el rastreador de eventos clave muestra el tiempo restante en **horas actuales**, muestra una cuenta atrás de 18 horas y 30 minutos (4:30 p.m. hoy a 11:00 a.m. mañana).

Limitar actualizaciones de usuario en eventos clave

Agregue reglas de validación a eventos clave para evitar que los usuarios actualicen eventos clave a menos que se cumplan algunos criterios.

1. Desde los parámetros de gestión de objetos para eventos clave, vaya a Reglas de validación.
2. Haga clic en **Nuevo**.
3. Ingrese los detalles de la regla.
4. Guarde sus cambios.



Ejemplo: Esta regla de validación evita que los usuarios seleccionen fechas de finalización anteriores a la fecha de creación del caso. Puede crear una regla de validación similar para órdenes de trabajo desde la configuración de gestión de objetos para Eventos clave de objetos en Configuración.

Campo	Valor
Nombre de regla	<code>milestone_completion_date</code>
Descripción	<i>La fecha de finalización de un evento clave debe ser posterior a la fecha de creación del caso.</i>

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

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

PERMISOS DE USUARIO

Para definir o cambiar las reglas de validación de campos:

- "Personalizar aplicación"

Para crear y modificar eventos clave:

- "Gestionar asignaciones"

Campo	Valor
Formula de condición de error	<code>CompletionDate < Case.CreatedDate</code>
Mensaje de error	<i>Error: La fecha de finalización de un evento clave debe ser posterior a la fecha de creación del caso.</i>
Ubicación del error	<i>Parte superior de la página</i>

Crear un evento clave

Los eventos clave representan pasos obligatorios en su proceso de asistencia, como el tiempo de resolución de casos y el tiempo de primera respuesta. Creará eventos “principales” en su organización, luego los agregará a procesos de asignación para aplicar diferentes niveles de servicio en registros de asistencia como casos y órdenes de trabajo.

Siga estos pasos para crear un evento clave.

 **Sugerencia:** El módulo Gestión de asignaciones de Trailhead le presenta términos comunes y le guía a través del proceso de creación de eventos clave. Además, ¡es divertido! Para comenzar, consulte [Gestión de asignaciones](#).

1. En Configuración, ingrese *Eventos clave* en el cuadro Búsqueda rápida y a continuación, seleccione **Eventos clave** bajo Gestión de asignaciones.
2. Haga clic en **Nuevo evento**.
3. Ingrese un nombre y descripción. Intente asignar un nombre a eventos clave después de tareas de asistencia habituales, como “Tiempo de primera respuesta” o “Tiempo de resolución”. Los nombres descriptivos ayudan a los usuarios a comprender los eventos clave cuando los vean en casos, órdenes de trabajo o procesos de asignación.
4. Seleccione un tipo de repetición.

Tipo de repetición	Descripción	Ejemplo
Sin repeticiones	El evento clave solo se produce una vez en el registro.	“Primera respuesta” “Tiempo de resolución”
Independiente	El evento clave se produce cuando se cumplen los criterios del evento clave en el registro.	“Tiempo de respuesta”
Secuencial	El evento clave se produce <i>al repetir</i> cuando se cumplen los criterios del evento clave en el registro.	“Contacto con el cliente realizado”

5. Haga clic en **Guardar**.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

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

PERMISOS DE USUARIO

Para crear eventos:

- “Gestionar asignaciones”
- Y
- “Personalizar aplicación”

No puede aplicar eventos clave a un registro por sí mismos; deben ser parte de un proceso de asignación. Por lo tanto, después de crear su evento clave, [agréguelo a un proceso de asignación](#).



Sugerencia: Puede agregar reglas de validación a eventos clave de modo que los usuarios solo puedan actualizar un evento clave si cumple estándares específicos. Para obtener detalles, consulte [Limitar actualizaciones de usuario en eventos clave](#).

CONSULTE TAMBIÉN

[Tipos de repetición de eventos clave](#)

Completar eventos clave de casos automáticamente

Cree un desencadenador de Apex que marca automáticamente los eventos Completados en casos que cumplen criterios únicos. En su desencadenador, defina qué eventos y criterios de caso relacionado se deben cumplir para que un evento clave se marque como Completado. Puede implementar un desencadenador similar para completar eventos clave de órdenes de trabajo automáticamente.

Los siguientes desencadenadores marcan tipos específicos de eventos clave como Completado cuando el caso en el que están cumple criterios exclusivos. También hemos proporcionado una clase de Apex de utilidad de evento clave y pruebas de unidad adjuntas. Defina la clase de utilidad de evento clave antes de utilizar cualquiera de los desencadenadores.

Clase de Apex de utilidad de evento clave

Las clases de Apex reducen el tamaño de sus desencadenadores y facilitan la reutilización y mantenimiento de código Apex. Para definir esta clase de Apex en su organización:

1. En Configuración, ingrese *Clases de Apex* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, haga clic en **Clases de Apex**.
2. Haga clic en **Nuevo**.
3. Copie el texto de clase y péguelo en el campo de texto.
4. Haga clic en **Guardar**.

```
public class MilestoneUtils {
    public static void completeMilestone(List<Id> caseIds,
        String milestoneName, DateTime complDate) {
        List<CaseMilestone> cmsToUpdate = [select Id, completionDate
            from CaseMilestone cm
            where caseId in :caseIds and cm.MilestoneType.Name=:milestoneName
            and completionDate = null limit 1];
        if (cmsToUpdate.isEmpty() == false){
            for (CaseMilestone cm : cmsToUpdate){
                cm.completionDate = complDate;
            }
            update cmsToUpdate;
        }
    }
}
```

Pruebas de unidades de clase de Apex

Puede configurar pruebas de unidad de Apex en la consola del desarrollador para explorar su código para cualquier problema.

```
/**
 * This class contains unit tests for validating the behavior of Apex classes
```

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

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

PERMISOS DE USUARIO

Para definir clases y desencadenadores de Apex:

- "Apex de autor"

```

* and triggers.
*
* Unit tests are class methods that verify whether a particular piece
* of code is working properly. Unit test methods take no arguments,
* commit no data to the database, and are flagged with the testMethod
* keyword in the method definition.
*
* All test methods in an organization are executed whenever Apex code is deployed
* to a production organization to confirm correctness, ensure code
* coverage, and prevent regressions. All Apex classes are
* required to have at least 75% code coverage in order to be deployed
* to a production organization. In addition, all triggers must have some code coverage.
*
* The @isTest class annotation indicates this class only contains test
* methods. Classes defined with the @isTest annotation do not count against
* the organization size limit for all Apex scripts.
*
* See the Apex Language Reference for more information about Testing and Code Coverage.
*/
@isTest
private class MilestoneTest {

    static testMethod void TestCompleteMilestoneCase(){

        List<Account> acts = new List<Account>();
        Account myAcc = new Account(Name='TestAct', phone='1001231234');
        acts.add(myAcc);

        Account busAcc = new Account(Name = 'TestForMS', phone='4567890999');
        acts.add(busAcc);
        insert acts;
        Contact cont = new Contact(FirstName = 'Test', LastName = 'LastName', phone='4567890999',
            accountid = busAcc.id);
        insert(cont);

        Id contactId = cont.Id;

        Entitlement entl = new Entitlement(Name='TestEntitlement', AccountId=busAcc.Id);
        insert entl;

        String entlId;
        if (entl != null)
            entlId = entl.Id;

        List<Case> cases = new List<Case>{};
        if (entlId != null){
            Case c = new Case(Subject = 'Test Case with Entitlement ',
                EntitlementId = entlId, ContactId = contactId);
            cases.add(c);
        }
        if (cases.isEmpty()==false){
            insert cases;
            List<Id> caseIds = new List<Id>();
            for (Case cL : cases){

```

```

caseIds.add(cL.Id);
}
milestoneUtils.completeMilestone(caseIds, 'First Response', System.now());
}
}

static testMethod void testCompleteMilestoneViaCase(){

List<Account> acts = new List<Account>();
Account myAcc = new Account(Name='TestAct', phone='1001231234');
acts.add(myAcc);

Account busAcc = new Account(Name = 'TestForMS', phone='4567890999');
acts.add(busAcc);
insert acts;
Contact cont = new Contact(FirstName = 'Test', LastName = 'LastName', phone='4567890999',
    accountId = busAcc.id);
insert(cont);

Id contactId = cont.Id;

Entitlement entl = new Entitlement(Name='TestEntitlement', AccountId=busAcc.Id);
insert entl;

String entlId;
if (entl != null)
entlId = entl.Id;

List<Case> cases = new List<Case>{};
for(Integer i = 0; i < 1; i++){
Case c = new Case(Subject = 'Test Case ' + i);
cases.add(c);
if (entlId != null){
c = new Case(Subject = 'Test Case with Entitlement ' + i,
EntitlementId = entlId);
cases.add(c);
}
}
}

```

Desencadenador de muestra 1

Puede crear un evento clave denominado Tiempo de resolución que requiere que los casos sean cerrados en un cierto periodo de tiempo. Es una fantástica forma de aplicar términos de resolución de casos en acuerdos de nivel de servicio (SLA). Este desencadenador de caso de muestra marca cada evento Tiempo de resolución como Completado cuando se cierra su caso. De este modo, el agente del servicio de asistencia no tiene que marcar manualmente el evento clave como completado después de cerrar el caso.



Nota: Este desencadenador hace referencia a la clase de prueba de utilidad del evento clave, por lo que asegúrese de definir la clase de prueba primero.

Para definir este desencadenador en su organización:

1. En Configuración, ingrese *Desencadenadores de casos* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, haga clic en **Desencadenadores de casos**.
2. Haga clic en **Nuevo**.
3. Copie el texto de desencadenador y péguelo en el campo de texto.

4. Haga clic en **Guardar**.

```
trigger CompleteResolutionTimeMilestone on Case (after update) {
  if (UserInfo.getUserType() == 'Standard'){
    DateTime completionDate = System.now();
    List<Id> updateCases = new List<Id>();
    for (Case c : Trigger.new){
      if (((c.isClosed == true)|| (c.Status == 'Closed'))&&((c.SlaStartDate
                                <= completionDate)&&(c.SlaExitDate == null)))
        updateCases.add(c.Id);
    }
    if (updateCases.isEmpty() == false)
      milestoneUtils.completeMilestone(updateCases, 'Resolution Time', completionDate);
  }
}
```

Desencadenador de muestra 2

Puede crear un evento clave denominado Primera respuesta que requiere que los agentes hagan contacto con el contacto de un caso en x minutos u horas de la creación del caso. Es una buena forma de asegurarse de que su equipo de asistencia se comunica con los contactos del caso lo antes posible. Este desencadenador de email de muestra marca un evento clave Primera respuesta como Completado cuando se envía un mensaje de email al contacto del caso. De este modo, el agente del servicio de asistencia no tiene que marcar manualmente el evento clave Primera respuesta como Completado después de enviar un mensaje de email al contacto del caso.



Nota: Este desencadenador hace referencia a la clase de prueba de utilidad del evento clave, por lo que asegúrese de definir la clase de prueba primero.

Para definir este desencadenador en su organización:

1. En Configuración, ingrese *Desencadenadores de email* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, haga clic en **Desencadenadores de email**.
2. Haga clic en **Nuevo**.
3. Copie el texto de desencadenador y péguelo en el campo de texto.
4. Haga clic en **Guardar**.

```
trigger CompleteFirstResponseEmail on EmailMessage (after insert) {
  if (UserInfo.getUserType() == 'Standard'){
    DateTime completionDate = System.now();
    Map<Id, String> emIds = new Map<Id, String>();
    for (EmailMessage em : Trigger.new){
      if(em.Incoming == false)
        emIds.put(em.ParentId, em.ToAddress);
    }
    if (emIds.isEmpty() == false){
      Set <Id> emCaseIds = new Set<Id>();
      emCaseIds = emIds.keySet();
      List<Case> caseList = [Select c.Id, c.ContactId, c.Contact.Email,
                            c.OwnerId, c.Status,
                            c.EntitlementId,
                            c.SlaStartDate, c.SlaExitDate
                            From Case c where c.Id IN :emCaseIds];
      if (caseList.isEmpty() == false){
```

```

        List<Id> updateCases = new List<Id>();
        for (Case caseObj:caseList) {
            if ((emIds.get(caseObj.Id)==caseObj.Contact.Email)&&
                (caseObj.Status == 'In Progress')&&
                (caseObj.EntitlementId != null)&&
                (caseObj.SlaStartDate <= completionDate)&&
                (caseObj.SlaStartDate != null)&&
                (caseObj.SlaExitDate == null))
                updateCases.add(caseObj.Id);
        }
        if(updateCases.isEmpty() == false)
            milestoneUtils.completeMilestone(updateCases,
                'First Response', completionDate);
    }
}
}
}

```

Desencadenador de muestra 3

Mientras que el anterior desencadenador trataba con mensajes de email, este desencadenador de comentario de caso de muestra marca un evento clave Primera respuesta como Completado cuando se realiza un comentario público en el caso. Puede utilizarlo si un comentario de caso público es una primera respuesta válida en sus condiciones de asistencia.



Nota: Este desencadenador hace referencia a la clase de prueba de utilidad del evento clave, por lo que asegúrese de definir la clase de prueba primero.

Para definir este desencadenador en su organización:

1. En Configuración, ingrese *Desencadenadores de comentarios de casos* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, haga clic en **Desencadenadores de comentarios de casos**.
2. Haga clic en **Nuevo**.
3. Copie el texto de desencadenador y péguelo en el campo de texto.
4. Haga clic en **Guardar**.

```

trigger CompleteFirstResponseCaseComment on CaseComment (after insert) {
    if (UserInfo.getUserType() == 'Standard'){
        DateTime completionDate = System.now();
        List<Id> caseIds = new List<Id>();
        for (CaseComment cc : Trigger.new){
            if(cc.IsPublished == true)
                caseIds.add(cc.ParentId);
        }
        if (caseIds.isEmpty() == false){
            List<Case> caseList = [Select c.Id, c.ContactId, c.Contact.Email,
                                c.OwnerId, c.Status,
                                c.EntitlementId, c.SlaStartDate,
                                c.SlaExitDate
                                From Case c
                                Where c.Id IN :caseIds];
            if (caseList.isEmpty() == false){
                List<Id> updateCases = new List<Id>();
                for (Case caseObj:caseList) {
                    if ((caseObj.Status == 'In Progress')&&
                        (caseObj.EntitlementId != null)&&

```

```

        (caseObj.SlaStartDate <= completionDate) &&
        (caseObj.SlaStartDate != null) &&
        (caseObj.SlaExitDate == null))
    updateCases.add(caseObj.Id);
}
if(updateCases.isEmpty() == false)
    milestoneUtils.completeMilestone(updateCases,
    'First Response', completionDate);
}
}
}
}
}

```

Procesos de asignación

Los procesos de asignación son plazos que incluyen todos los pasos (o eventos) que su equipo de atención al cliente debe completar para resolver registros de asistencia como casos u órdenes de trabajo. Cada proceso incluye la lógica necesaria para determinar cómo aplicar el nivel de servicio correcto para sus clientes.

No todas las asignaciones requieren procesos de asignación. Por ejemplo, puede que una asignación indique que un cliente puede obtener asistencia telefónica y que el horario de oficina determine que la asistencia telefónica sea ininterrumpida. Si necesita añadir algo más a esa definición; por ejemplo, si fuera necesario enviar un email a ciertas personas después de que el caso de un cliente siguiera sin resolver transcurridas dos horas; debería utilizar un proceso de asignación.

Puede crear hasta un total de 1.000 procesos de asignación, con hasta 10 eventos clave por proceso. Si su organización se creó antes de Summer '13, su máximo de procesos de asignación puede ser inferior. Haga contacto con Salesforce para aumentarlo.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

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

 **Nota:** Si está utilizando procesos de asignación, gestione las órdenes de trabajo y los casos de los clientes en asignaciones separadas. Esto se debe a que un proceso de asignación solo se ejecuta en registros que coinciden con su tipo. Por ejemplo, cuando un proceso de asignación de Caso se aplica a una asignación, el proceso solo se ejecuta en casos asociados con la asignación. Si una orden de trabajo está también asociada con la asignación, el proceso no se ejecuta en la orden de trabajo.

Para ver o cancelar procesos de asignación activos, desde Configuración, ingrese *Procesos de asignación* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Procesos de asignación**. También puede utilizar la cola del proceso de asignación para ver o cancelar las acciones de proceso de asignación activas. (El monitoreo de procesos de asignación no está disponible en organizaciones de Professional Edition.)

 **Sugerencia:** La versión del proceso de asignación le permite actualizar procesos de asignación existentes, incluso si están asignados a asignaciones y casos activos. Eso puede ser útil si las reglas de la compañía que respaldan el cambio de sus procesos de asignación, por ejemplo, o si necesita crear varias versiones del mismo proceso de asignación que solo se diferencia ligeramente.

 **Nota:** Todos los usuarios, incluso aquellos sin el permiso de usuario "Ver parámetros y configuración", pueden ver procesos de asignación a través de campos de búsqueda.

CONSULTE TAMBIÉN

[Configurar un proceso de asignación](#)

[Actualización de un proceso de asignación](#)

[Cómo se desliza un registro a través de un proceso de asignación](#)

Configurar un proceso de asignación

Los procesos de asignación son plazos que incluyen todos los pasos (o eventos) que su equipo de atención al cliente debe completar para resolver casos u órdenes de trabajo. Configure un proceso de asignación para aplicar a asignaciones en su organización de Salesforce.

EN ESTA SECCIÓN:

1. [Crear un proceso de asignación](#)

Cree un proceso de asignación para proporcionar a los agentes del servicio de asistencia una cronología de pasos obligatorios a seguir al resolver registros de asistencia. Cada proceso incluye la lógica necesaria para determinar cómo aplicar el nivel de servicio correcto para sus clientes.

2. [Personalizar campos de procesos de asignación](#)

Si pretende utilizar procesos de asignación en su organización de Salesforce, personalice formatos de página para asegurarse de que los agentes del servicio de asistencia pueden ver e interactuar con procesos de asignación.

3. [Agregar un evento clave a un proceso de asignación](#)

Agregue eventos clave a procesos de asignación para definir los pasos obligatorios en su proceso de atención al cliente.

4. [Agregar una acción de evento clave a un proceso de asignación](#)

Las acciones de evento clave son acciones de flujo de trabajo dependientes del tiempo que se producen en cualquier paso (evento clave) de un proceso de asignación. Después de crear un proceso de asignación y agregarle eventos clave, agregue acciones de evento clave a los eventos clave.

5. [Aplicar un proceso de asignación a una asignación](#)

Ha creado un proceso de asignación; ahora es el momento de utilizarlo. Aplique un proceso de asignación a la asignación de un cliente de modo que todos los registros de asistencia vinculados a la asignación utilicen ese proceso.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

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

CONSULTE TAMBIÉN

[Lista de selección Configuración de la gestión de asignaciones](#)

Crear un proceso de asignación

Cree un proceso de asignación para proporcionar a los agentes del servicio de asistencia una cronología de pasos obligatorios a seguir al resolver registros de asistencia. Cada proceso incluye la lógica necesaria para determinar cómo aplicar el nivel de servicio correcto para sus clientes.



Nota: Debe crear eventos clave antes de crear un proceso de asignación.



Sugerencia: El módulo Gestión de asignaciones de Trailhead le presenta términos comunes y le guía a través de la creación de un proceso de asignación. Además, ¡es divertido! Para comenzar, consulte [Gestión de asignaciones](#).

1. En Configuración, ingrese *Procesos de asignación* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Procesos de asignación** en Gestión de asignaciones.
2. Haga clic en **Nuevo proceso de asignación**.
3. Seleccione un tipo de proceso de asignación. Si piensa utilizar el proceso para aplicar eventos clave en casos, seleccione Caso. Si piensa utilizar el proceso para aplicar eventos clave en órdenes de trabajo, seleccione Orden de trabajo. (Si las órdenes de trabajo no están activadas en su organización, solo verá la opción Caso.)



Nota: Si está utilizando procesos de asignación, gestione las órdenes de trabajo y los casos de los clientes en asignaciones separadas. Esto se debe a que un proceso de asignación solo se ejecuta en registros que coinciden con su tipo. Por ejemplo, cuando un proceso de asignación de Caso se aplica a una asignación, el proceso solo se ejecuta en casos asociados con la asignación. Si una orden de trabajo está también asociada con la asignación, el proceso no se ejecuta en la orden de trabajo.

4. Ingrese un nombre, por ejemplo *Proceso de asistencia estándar* y una descripción.
5. Si desea activar el proceso, seleccione **Activo**.



Sugerencia: Recomendamos esperar para activar un proceso de asignación hasta que le agregue acciones de eventos clave. No puede actualizar ni eliminar acciones de evento clave de un proceso después de que se haya activado y aplicado a un registro.

6. De forma opcional, si la versión de asignaciones está activada, seleccione **Versión predeterminada** para convertir esta versión del proceso de asignación en la versión predeterminada.
7. Seleccione los criterios para los registros para entrar y salir del proceso de asignación.

Campo	Descripción	Acciones adicionales que deben realizarse
El registro* ingresa en el proceso	Según la fecha de creación del registro. No Seleccione si los registros deben entrar en el proceso cuando se creen.	
	Según el campo de fecha y hora personalizado del registro. Seleccione si desea que el valor de un campo de fecha y hora personalizado del	Sí, aparece una lista desplegable para seleccionar la fecha y hora predeterminadas. Sólo puede seleccionar la fecha y hora predeterminadas, no una fecha predeterminada.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

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

PERMISOS DE USUARIO

Para ver asignaciones:

- "Leer" en asignaciones

Para cambiar asignaciones:

- "Modificar" en asignaciones

Para crear y actualizar procesos de asignación:

- "Gestionar asignaciones"

Campo	Descripción	Acciones adicionales que deben realizarse
	registro determine cuándo entra el registro en el proceso.	
El registro* existe en el proceso	Según el momento en que se cierre el registro. Seleccione si los registros deben salir del proceso cuando se cierren.	No
	Según los criterios personalizados. Seleccione si los registros deben salir del proceso según los criterios que defina.	Sí, seleccione una de las siguientes opciones: • Seleccione Los criterios se cumplen y seleccione los criterios de filtro que debe cumplir un registro para que salga del proceso. Por ejemplo, establezca un filtro de caso como <i>Prioridad igual a Baja</i> si desea que los casos con el campo Prioridad marcado como Baja salgan del proceso. Seleccione la fórmula es verdadera e ingrese una fórmula que devuelva "Verdadero" o "Falso". Salesforce activa la regla si la fórmula devuelve "Verdadero". • Seleccione la fórmula es verdadera e ingrese una fórmula que devuelva "Verdadero" o "Falso". Los registros salen del proceso si la fórmula devuelve un valor "Verdadero". Por ejemplo, la fórmula (Caso: Prioridad igual a Baja) Y (Caso: Origen del caso igual a Email, Web) saca los casos del proceso si su campo Prioridad es Bajo y el campo Origen del caso está marcado como Email o Web.

*Los nombres de campo que ve reflejarán el tipo de proceso de asignación que haya seleccionado.

- Opcionalmente, seleccione el horario de oficina que desee aplicar al proceso de asignación. El horario de oficina que establezca aquí calcula la Fecha programada para todos los eventos clave de este proceso de asignación. Para obtener más información, consulte [Cómo funciona el horario de oficina en la gestión de asignaciones](#).
- Guarde sus cambios.

Personalizar campos de procesos de asignación

Si pretende utilizar procesos de asignación en su organización de Salesforce, personalice formatos de página para asegurarse de que los agentes del servicio de asistencia pueden ver e interactuar con procesos de asignación.

1. Agregar esos campos a formatos de página de casos y órdenes de trabajo:

Campo	Descripción
Plazo (disponible solo en formatos de página de casos)	A qué distancia se encuentra un caso para alcanzar los eventos clave de un proceso de asignación. Puede hacer clic o pasar el ratón por cada evento clave para ver sus detalles. Estos iconos representan eventos clave: Evento clave completado Evento clave con infracción Puede arrastrar el icono Gestionar (🔧) a través de la herramienta de Ampliación de fecha límite para ver eventos clave pasados y futuros. Si se aplica un proceso de asignación al caso, aparece este campo.
Detenido	Le permite detener un proceso de asignación en un registro, que puede ser necesario si está esperando la respuesta de un cliente.
Detenido desde	La fecha y la hora en la que se detuvo el proceso de asignación en el registro.

2. Guarde sus cambios.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

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

PERMISOS DE USUARIO

Para modificar formatos de página:

- "Personalizar aplicación"

Agregar un evento clave a un proceso de asignación

Agregue eventos clave a procesos de asignación para definir los pasos obligatorios en su proceso de atención al cliente.

1. En Configuración, ingrese *Procesos de asignación* en el cuadro Búsqueda rápida y a continuación, seleccione **Procesos de asignación**.
2. Haga clic en el nombre de un proceso de asignación.
3. Si está utilizando la función de control de versiones, haga clic de nuevo en el nombre del proceso de asignación bajo Versiones del proceso de asignación.
4. Haga clic en **Nuevo** en la lista relacionada Eventos clave.
5. Seleccione el evento clave.
6. En *Desencadenador de tiempo (minutos)*, ingrese el número de minutos en los que los usuarios deben completar el evento clave antes de que active una acción.

O bien, si desea que el tiempo del desencadenador para el evento clave se calcule dinámicamente basándose en el tipo de evento clave y las propiedades del caso o la orden de trabajo, haga clic en **Activar clase de Apex para el desencadenador de tiempo (minutos)**.

 **Nota:** Debe tener una clase de Apex personalizada que implementa la interfaz `Support.MilestoneTriggerTimeCalculator` de Apex para utilizar esta opción.

7. Si ha seleccionado **Activar clase de Apex para el desencadenador de tiempo (minutos)**, utilice la búsqueda para especificar una clase de Apex para el evento clave calculado dinámicamente.
8. Seleccione cuándo comienza el evento clave:

Seleccionar	Para	Utilizar si
Criterios del evento clave	Calcule la <code>Fecha programada</code> del evento clave cuando éste se aplique a un registro de asistencia (coincide con los criterios del registro).	La <code>Fecha programada</code> de un evento clave se basa en el momento en el que se aplica en un registro. Utilice si se repite el evento clave.  Nota: Un proceso de asignación se inicia habitualmente cuando se crea el registro, pero sus eventos clave no se aplican siempre de forma inmediata.
Proceso de asignación	Calcule la <code>Fecha programada</code> del evento clave cuando comience el proceso de asignación (de forma predeterminada, cuando se crea un registro de asistencia).	La <code>Fecha programada</code> de un evento clave se basa en el comienzo del proceso de asignación. Por ejemplo, la primera respuesta y las horas de resolución de un caso siempre calculan su <code>Fecha programada</code> cuando comienza el proceso de asignación.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

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

PERMISOS DE USUARIO

Para agregar eventos clave a procesos de asignación:

- “Gestionar asignaciones”

9. Opcionalmente, seleccione el horario de oficina que desee aplicar al cálculo de la Fecha programada para este evento clave. Si no especifica el horario de oficina para el evento clave, entonces se utilizará el horario de oficina de Proceso de asignación. Si no se especifica nada, se utilizan las horas laborales en el caso o la orden de trabajo.
10. Especifique el orden en el que Salesforce debe procesar los eventos clave. Esto se aplica en situaciones donde un registro de asistencia coincide con los criterios de múltiples eventos clave al mismo tiempo.
11. Ingrese los criterios que debe cumplir un registro para que el evento clave se le aplique:
 - Seleccione `Los criterios se cumplen` y seleccione los criterios de filtro que debe cumplir un registro para que un evento clave se le aplique. Por ejemplo, establezca un filtro de caso como `Prioridad igual a Alta` si desea que el evento clave se aplique a casos con el campo `Prioridad` marcado como Alto.

Seleccione la fórmula es verdadera e ingrese una fórmula que devuelva "Verdadero" o "Falso". Salesforce activa la regla si la fórmula devuelve "Verdadero".
 - Seleccione la fórmula es verdadera e ingrese una fórmula que devuelva "Verdadero" o "Falso". El evento clave se aplica a registros si la fórmula devuelve un valor "Verdadero". Por ejemplo, la fórmula `(Caso: Prioridad igual a Alta) Y (Caso: Origen del caso igual a Email, Web)` aplica el evento clave a casos donde el campo `Prioridad` es Alto y el campo `Origen del caso` está marcado como Email o Web. No puede utilizar el campo `Propietario del caso` en fórmulas.
12. Haga clic en **Guardar**.



Nota: Los eventos clave se miden en minutos y segundos pero sus horas de inicio y finalización solo son precisas al minuto. Por ejemplo, suponga que un evento clave se desencadena a las 11:10:40 am y el tiempo para completar el evento clave es de 10 minutos. En este caso, la hora programada del evento clave son las 11:20:00 a.m. am, no las 11:20:40. Como resultado, el tiempo restante para que el agente complete el evento clave es de 9 minutos y 20 segundos, no los 10 minutos completos.

CONSULTE TAMBIÉN

[Estados de eventos clave](#)

[Acciones de evento clave](#)

Agregar una acción de evento clave a un proceso de asignación

Las acciones de evento clave son acciones de flujo de trabajo dependientes del tiempo que se producen en cualquier paso (evento clave) de un proceso de asignación. Después de crear un proceso de asignación y agregarle eventos clave, agregue acciones de evento clave a los eventos clave.

1. En Configuración, ingrese *Procesos de asignación* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Procesos de asignación**.
2. Haga clic en el nombre de un proceso de asignación.
3. Haga clic en el nombre de un evento clave de la lista relacionada Eventos clave.
4. Si desea agregar una acción de advertencia o de infracción, agregue primero un desencadenador de tiempo. Después de agregar un desencadenador, aparece la opción para agregar una acción de flujo de trabajo. Las acciones de éxito utilizan el desencadenador de tiempo del evento clave.



Sugerencia: Si desea que se active una acción de infracción inmediatamente después de infringir el evento clave, establezca el desencadenador de tiempo en 0 minutos.

5. Haga clic en **Agregar acción de flujo de trabajo** y seleccione una opción.

Acción de flujo de trabajo	¿Qué hace?	Ejemplo
Tarea nueva	Crear una tarea de flujo de trabajo.	Cree una tarea para que un agente de atención al cliente llame a un cliente cuando se produzca una infracción del evento clave Primera respuesta.
Email nuevo	Crear una alerta por email.	Notifica a los propietarios de casos cuando un evento clave Primera respuesta en su caso esté próximo a una infracción.
Nueva actualización de campo	Definir una actualización de campo.	Actualice el campo Prioridad del caso a Alto cuando un evento clave Primera respuesta esté próximo a una infracción.
Nuevo mensaje saliente	Definir un mensaje saliente.	Envíe datos sobre partes o servicios a un sistema externo cuando un evento clave Primera respuesta se haya completado.
Seleccionar acción existente	Seleccionar una acción existente.	Utilice una alerta por email existente para notificar a un propietario de caso cuando su caso esté próximo a una

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

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

PERMISOS DE USUARIO

Para agregar acciones de evento clave a procesos de asignación:

- "Gestionar asignaciones"
- Y
- "Personalizar aplicación"

Acción de flujo de trabajo	¿Qué hace?	Ejemplo
		infracción de una primera respuesta.

 **Nota:** Las acciones dependientes del tiempo sólo pueden producirse durante las horas laborables de su organización de Salesforce. Puede agregar hasta 10 acciones y 10 desencadenadores de tiempo a cada acción de evento clave.

CONSULTE TAMBIÉN

[Acciones de evento clave](#)

Aplicar un proceso de asignación a una asignación

Ha creado un proceso de asignación; ahora es el momento de utilizarlo. Aplique un proceso de asignación a la asignación de un cliente de modo que todos los registros de asistencia vinculados a la asignación utilicen ese proceso.

1. Vaya a la asignación.
2. En el campo de búsqueda **Proceso de asignación**, seleccione el proceso que desea aplicar.

 **Importante:** Si está utilizando procesos de asignación, gestione las órdenes de trabajo y los casos de los clientes en asignaciones separadas. Esto se debe a que un proceso de asignación solo se ejecuta en registros que coinciden con su tipo. Por ejemplo, cuando un proceso de asignación de Caso se aplica a una asignación, el proceso solo se ejecuta en casos asociados con la asignación. Si una orden de trabajo está también asociada con la asignación, el proceso no se ejecuta en la orden de trabajo.

3. Haga clic en **Guardar**.

 **Sugerencia:** Si ha configurado plantillas de asignación, puede asociar un proceso de asignación con una plantilla de modo que todas las asignaciones creadas utilizando esa plantilla utilicen automáticamente el proceso de asignación seleccionado.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

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

PERMISOS DE USUARIO

Para modificar asignaciones:

- “Modificar” en asignaciones

CONSULTE TAMBIÉN

[Cómo se desplaza un registro a través de un proceso de asignación](#)

Cómo se desplaza un registro a través de un proceso de asignación

Cuando se aplica un proceso de asignación a una asignación, el proceso de asignación se ejecuta en todos los registros de asistencia vinculados a la asignación. Obtenga información acerca de cómo se desplazan los registros de asistencia como casos y órdenes de trabajo a través de un proceso de asignación.

1. Un agente del servicio de asistencia ha vinculado un registro a una asignación que tiene un proceso de asignación. Esto se puede llevar a cabo de varias formas:
 - El agente del servicio de asistencia crea el registro desde la lista relacionada Casos u órdenes de trabajo en la asignación.
 - El agente del servicio de asistencia crea el registro, luego utiliza el campo de búsqueda Asignación en el registro para seleccionar la asignación apropiada.
2. El registro entra en el proceso según su fecha de creación o un campo de fecha y hora personalizado. Un campo de fecha y hora personalizado permite que los usuarios modifiquen una fecha del registro para que se active cuando entre en el proceso.
3. Salesforce asigna eventos clave con criterios coincidentes al registro. Por ejemplo, si un criterio de un evento clave es *Prioridad igual a Alta* y un caso tiene una Prioridad *Alta*, Salesforce lo asigna al evento *Prioridad igual a Alta*. Un registro se asocia con un solo evento clave a la vez. Puede asociarse con varios eventos clave a medida que se desplaza por el proceso.
4. Las acciones de evento clave determinan cuándo se activan las acciones de flujo de trabajo de advertencia, infracción o éxito para el registro.
5. Un agente de atención al cliente actualiza el registro para completar una acción de evento clave.
6. Después de actualizar un registro, pasa por el proceso de asignación e inicia los eventos clave que coincidan con sus criterios.
7. El registro sale del proceso según criterios personalizados o cuando se cierra.

Puede ver registros con asignaciones creando vistas de lista de caso u orden de trabajo que filtren campos de proceso de asignación.

 **Importante:** Los eventos clave no se marcan como Completados de forma automática cuando un registro sale de un proceso de asignación. Para escribir un desencadenador de Apex que completa automáticamente eventos clave que cumplen criterios únicos, consulte [Autocompletar eventos clave de casos](#).

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

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

CONSULTE TAMBIÉN

[Configurar Asignaciones](#)

[Lista de selección Configuración de la gestión de asignaciones](#)

Crear reportes acerca de asignaciones

Utilice tipos de reportes personalizados para definir criterios de reportes que los usuarios pueden utilizar para ejecutar y crear reportes sobre asignaciones, contratos de servicio y partidas de contrato.

Después de configurar la gestión de asignaciones, su organización de Salesforce incluye automáticamente los siguientes tipos de reporte personalizados:

Tipo de reporte personalizado	Descripción	Ubicación del tipo de reporte
Cuentas con asignaciones con contactos	Enumera las cuentas con asignaciones que incluyen contactos (denominados llamantes).	Cuentas y contactos
Contratos de servicio con partidas de contrato	Enumera los contratos de servicio que tienen partidas de contrato (productos).	Reportes del servicio de atención al cliente
Contratos de servicio con asignaciones	Enumera los contratos de servicio que tienen asignaciones.	Reportes del servicio de atención al cliente
Casos con eventos clave	Casos de listas con eventos clave.  Nota: Este tipo de reporte no se puede personalizar.	Reportes del servicio de atención al cliente

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

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

PERMISOS DE USUARIO

Para crear o actualizar tipos de reportes personalizados de la gestión de asignaciones:

- “Gestionar tipos de reportes personalizados”

Para crear y ejecutar reportes basados en tipos de reporte personalizado de la gestión de asignaciones:

- “Crear y personalizar reportes”

Para personalizar tipos de reporte personalizados de gestión de asignaciones:

1. En Configuración, ingrese *Tipos de reporte* en el cuadro Búsqueda rápida, luego seleccione **Tipos de reporte**.
2. Desde la página Todos los tipos de reportes personalizados, podrá realizar las siguientes acciones:

- Defina un nuevo tipo de reporte personalizado. No puede seleccionar asignaciones como un objeto principal.
- Actualice el nombre, la descripción, la categoría de tipo de reporte y el estado de implementación de un tipo de reporte personalizado.
- Elimine un tipo de reporte personalizado.

 **Importante:** Cuando elimina un tipo de reporte personalizado, todos los datos almacenados en el tipo de reporte personalizado se eliminan y no se pueden recuperar de la papelera.

 **Sugerencia:** Si desea ver una lista de las órdenes de trabajo con eventos clave de su organización, utilice tipo de reporte personalizado Eventos clave de objetos para crear un reporte de órdenes de trabajo.

CONSULTE TAMBIÉN

[Configurar Asignaciones](#)

[Configurar contratos de servicio](#)

Cómo funciona el horario de oficina en la gestión de asignaciones

Cuando se vincula un registro de asistencia a una asignación, el registro, sus eventos clave, sus procesos de asignación y la asignación en sí pueden utilizar diferentes horas laborales. Obtenga información acerca de cómo trata Salesforce los horarios de oficina en estas situaciones.

En registros que incluyen procesos de asignación, los horarios de oficina se aplican de acuerdo a una jerarquía. Salesforce utiliza los horarios de oficina especificados al nivel más alto.

Por lo tanto, el horario de oficina de un evento clave sustituye el horario de oficina de un proceso de asignación, lo que sustituye las horas laborales del caso o la orden de trabajo. Si no se establece un horario de oficina en el evento clave, se utiliza el horario de oficina del proceso de asignación. Si no se especifican las horas laborales en el evento clave o el proceso de asignación, se utilizan las horas laborales del caso o la orden de trabajo.

También puede establecer horarios de oficina en asignaciones. Si crea un registro desde una asignación, éste hereda el horario de oficina de la asignación. Sin embargo, si la asignación forma parte de un proceso de asignación, recomendamos dejar el campo de horas laborales de la asignación en blanco. Los registros relacionados utilizan automáticamente las horas laborales del proceso de asignación.

Al configurar el horario de oficina, siga estas mejores prácticas:

- Si desea utilizar el mismo proceso de asignación para registros con diferentes horarios de oficina, establezca horarios de oficina a nivel del proceso de asignación. Por ejemplo, supongamos que establece el horario de oficina en un proceso de asignación los días laborables de 9 a 5. Si un cliente solicita actualizaciones nocturnas y de fin de semana en su caso, puede crear un evento "Actualizar cliente" con su propio horario de oficina ininterrumpido.
- Si desea utilizar diferentes horarios de oficina para diferentes niveles de gravedad, establezca el horario de oficina a nivel del evento clave. Por ejemplo, si el nivel de gravedad de un caso aumenta, el cliente podría necesitar ser contactado con mayor frecuencia. Puede crear un evento clave "Último toque" que cambia su horario de oficina dependiendo del nivel de gravedad, mientras que otros eventos clave en el proceso de asignación permanecen sin cambios.

CONSULTE TAMBIÉN

[Configurar un proceso de asignación](#)

Actualización de un proceso de asignación

La versión de asignación le permiten crear varias versiones de un proceso de asignación, incluso si está asignado a asignaciones y registros de asistencia.

Utilice la versión de asignaciones si:

- Desea realizar varias versiones de un proceso de asignación que se diferencian ligeramente
- Desea actualizar un proceso de asignación para reflejar cambios en sus procesos comerciales

Puede que compruebe que un proceso de asignación necesita una actualización periódica o que necesita volver a una versión anterior.

 **Nota:** Para crear varias versiones de procesos de asignación, se debe activar la versión de asignaciones en su organización. Seleccione **Activar versión de asignaciones** en la página Configuración de asignación en Configuración.

Cuando crea versiones de procesos de asignación con el mismo nombre, el número de versión y notas le ayudan a diferenciar las versiones. Salesforce le evita desactivar la versión de asignaciones de modo que siempre sepa con qué versión está trabajando.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

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

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

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

Cuando crea una nueva versión de un proceso de asignación, puede cambiar cualquier:

- Nombre
- Descripción
- Si el proceso está activado.
- Si la versión es la predeterminada
- Criterio de entrada
- Criterio de salida

También puede agregar notas acerca de la versión. Eso facilita la tarea de diferenciar entre varias versiones del mismo proceso, especialmente si tienen el mismo nombre.

En las nuevas versiones de los procesos de asignación utilizadas en estos momentos, puede agregar nuevos eventos pero no puede modificar los ya existentes. En las nuevas versiones de los procesos utilizadas en estos momentos, puede agregar nuevos eventos y modificar los ya existentes.

Una vez haya creado una nueva versión de un proceso de asignación, puede elegir aplicarla a todas las asignaciones y registros de asistencia asignados a la versión utilizada anteriormente o solo a nuevos registros de asistencia y asignaciones. Todas las versiones de un proceso de asignación deben ser del mismo tipo: Caso u Orden de trabajo.

CONSULTE TAMBIÉN

[Crear una nueva versión de un proceso de asignación](#)

[Utilizar una nueva versión de un proceso de asignación](#)

Crear una nueva versión de un proceso de asignación

La versión de asignación le permiten crear varias versiones de un proceso de asignación, incluso si está asignado a asignaciones y registros de asistencia. Puede utilizar varias versiones de un proceso de asignación al mismo tiempo en su organización de Salesforce.

 **Nota:** Para crear varias versiones de procesos de asignación, se debe activar la versión de asignaciones en su organización. Seleccione **Activar versión de asignaciones** en la página Configuración de asignación en Configuración.

Cuando crea versiones de procesos de asignación con el mismo nombre, el número de versión y notas le ayudan a diferenciar las versiones. Salesforce le evita desactivar la versión de asignaciones de modo que siempre sepa con qué versión está trabajando.

1. En Configuración, ingrese *Procesos de asignación* en el cuadro *Búsqueda rápida* y, a continuación, seleccione **Procesos de asignación**.
2. Haga clic en el nombre del proceso de asignación para el que desea crear una nueva versión.
3. En la lista Versiones de procesos de asignación, haga clic en la versión del proceso desde la cual desea crear una nueva versión.
4. En la página Detalles de procesos de asignación, haga clic en **Crear nueva versión**.
5. Agregue detalles acerca de la nueva versión. Siga estas mejores prácticas:
 - Utilice el campo *Notas de versión* para explicar en qué se diferencia la versión que está creando de las otras. Eso facilita la tarea de diferenciar entre varias versiones del mismo proceso de asignación.
 - Deje el nombre tal cual.
 - Haga clic en **Activa** para poder utilizar la nueva versión.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

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

PERMISOS DE USUARIO

Para crear y actualizar procesos de asignación:

- "Gestionar asignaciones"

- Haga clic en **Predeterminada** si desea convertir la nueva versión en la versión predeterminada del proceso. Esto facilita la tarea de buscar en las búsquedas del campo de búsqueda.

6. Haga clic en **Guardar**.

Después de guardar, puede modificar los eventos clave del proceso de asignación si es necesario.

 Importante:

- En las nuevas versiones de los procesos de asignación utilizadas en estos momentos, puede agregar nuevos eventos pero no puede modificar los ya existentes. En las nuevas versiones de los procesos utilizadas en estos momentos, puede agregar nuevos eventos y modificar los ya existentes.
- Todas las versiones de un proceso de asignación deben ser del mismo tipo.

Cuando crea una nueva versión de un proceso de asignación, no se aplica automáticamente a asignaciones que utilizaban la versión anterior. Para obtener información acerca de cómo aplicar una nueva versión de un proceso de asignación a asignaciones nuevas y existentes, consulte [Utilizar una nueva versión de un proceso de asignación](#).

CONSULTE TAMBIÉN

[Actualización de un proceso de asignación](#)

Utilizar una nueva versión de un proceso de asignación

Una vez haya creado una nueva versión de un proceso de asignación, puede elegir aplicarla a todas las asignaciones asignadas a la versión anterior o solo a nuevas asignaciones. Cuando aplica un proceso de asignación a una asignación, también se aplica al proceso a los registros de asistencias de esa asignación.

 **Nota:** Para crear varias versiones de procesos de asignación, se debe activar la versión de asignaciones en su organización. Seleccione **Activar versión de asignaciones** en la página Configuración de asignación en Configuración.

Cuando crea versiones de procesos de asignación con el mismo nombre, el número de versión y notas le ayudan a diferenciar las versiones. Salesforce le evita desactivar la versión de asignaciones de modo que siempre sepa con qué versión está trabajando.

Aplicación de un proceso de asignación a una nueva asignación

Escenario: Está creando una asignación y le desea aplicar una versión concreta de un proceso de asignación.

1. Seleccione el proceso de asignación que desea en el campo de búsqueda Proceso de asignación en la asignación.

 **Sugerencia:** Después de hacer clic en el icono de búsqueda en el campo Proceso de asignación, seleccione "Todas las versiones" en el cuadro de diálogo de búsqueda. Por lo tanto, solo puede elegir entre las versiones predeterminada de los procesos de asignación existentes.

Aplicación de un proceso de asignación a una asignación existente

Escenario: Ha creado una nueva versión de un proceso de asignación y desea cambiar todas las asignaciones que estaban utilizando la versión anterior en su nueva versión.

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

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

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

PERMISOS DE USUARIO

Para crear y actualizar procesos de asignación:

- "Gestionar asignaciones"

2. Haga clic en el nombre del proceso de asignación con el que desea trabajar.
La lista en la página principal Procesos de asignación muestra la versión predeterminada de cada proceso. Haga clic en el nombre de un proceso para ver una lista de todas sus versiones disponibles.
3. En la página de detalles para el proceso de asignación, haga clic en el nombre de la nueva versión que desea aplicar a las asignaciones existentes (y de forma predeterminada, a casos u órdenes de trabajo vinculados a esas asignaciones).
4. Haga clic en **Nueva regla de actualización**.
5. Seleccione la versión del proceso de asignación de la que desea actualizar.
Puede actualizar desde cualquier versión del proceso, esté o no activa.
6. Dependiendo de las diferencias entre la versión antigua y la versión nueva del proceso de asignación, la actualización de una asignación a la nueva versión puede desencadenar acciones de advertencia e infracción del evento clave en los registros de asistencia de esa asignación (como casos u órdenes de trabajo). Para evitar dichas acciones de advertencia e infracción, seleccione **No desencadenar nuevas infracciones y advertencias de evento**. Recomendamos esta selección de modo que no desencadene advertencias de infracción en asignaciones y registros de asistencia antiguos.
7. Haga clic en **Guardar**.
La página de detalle de la regla de actualización muestra el número estimado de asignaciones y registros de asistencia que se actualizarán para utilizar el nuevo proceso.
8. Haga clic en **Iniciar** Para iniciar el proceso de actualización.

Habitualmente, el proceso de actualización se completa en una hora, pero depende del número de asignaciones y registros que se actualizan. A lo largo del proceso de actualización, se actualiza la página de detalle de la regla de actualización periódicamente para mostrar el número de asignaciones y registros procesados. Para detener la actualización en cualquier momento, haga clic en **Detener**.

Cuando la regla de actualización muestra un estado **Completado**, todas las asignaciones relacionadas y registros de asistencia se actualizan para utilizar la nueva versión del proceso de asignación. Si el estado es **Completado con excepciones**, algunos registros no se pueden actualizar a la nueva versión debido a errores. Para averiguar qué registros no se actualizaron y por qué, haga contactos con el servicio de asistencia de Salesforce.

CONSULTE TAMBIÉN

[Configurar un proceso de asignación](#)

[Actualización de un proceso de asignación](#)

[Crear una nueva versión de un proceso de asignación](#)

Configurar contratos de servicio

Los contratos de servicio son acuerdos entre usted y sus clientes para un tipo de servicio de atención al cliente. Los contratos de servicio pueden representar diferentes tipos de servicio de atención al cliente, como garantías, suscripciones o acuerdos de nivel de servicio.

 **Nota:** Las asignaciones deben activarse en su organización para que pueda configurar contratos de servicio.

Desde la configuración de gestión de objetos para contratos de servicio:

1. Personalice los campos de contratos de servicio.

Esto le permite controlar la información que agregan los usuarios a contratos de servicio. Puede crear campos de contratos de servicio personalizados específicos de su industria o proceso de asistencia.

2. Personalice formatos de página de contratos de servicio.

Esto le permite especificar los campos y las listas relacionadas que los usuarios ven en los contratos de servicio. Considere realizar las siguientes personalizaciones:

- Agregue el campo `Icono de estado` de modo que los usuarios puedan ver fácilmente si el contrato de servicio está activo, vencido o inactivo.
- Para permitir a los usuarios convertir un contrato de servicio en el principal de otro, agregue el campo `Contrato de servicio principal` y la lista relacionada `Contratos de servicio secundarios`. También puede agregar el campo de solo lectura `Contrato de servicio raíz` de modo que los usuarios puedan ver el contrato de servicio de nivel superior en una jerarquía de contrato de servicio. Una jerarquía de contratos de servicio puede incluir hasta 10.000 contratos de servicio.

3. Defina la seguridad a nivel de campo en los campos de contrato de servicio.

Esto le permite seleccionar a qué campos de contrato de servicio pueden acceder los usuarios.

4. Defina el seguimiento del historial de campos en los contratos de servicio.

Eso le permite ver cuando se han cambiado los valores de campo. Los cambios se indican en la lista relacionada `Historial de contratos de servicio` en contratos de servicio. Desde la configuración de la gestión de objetos para contratos de servicio, vaya a la sección de campos y luego haga clic en **Definir el seguimiento del historial**.

5. Haga la ficha `Contratos de servicio` visible en Salesforce y cualquier aplicación personalizada.

La ficha `Contratos de servicio` es donde los usuarios crean y modifican contratos de servicio y partidas de contratos. Agregue la ficha a una aplicación o indique a sus usuarios agregarla a una ficha existente establecida en Salesforce. Los usuarios necesitan el permiso "Lectura" en los contratos de servicio para ver la ficha `Contratos de servicio`.

6. Agregue la lista relacionada `Contratos de servicio` a los formatos de página de cuentas y de contactos.

Esto permite que los usuarios, creen, actualicen y verifiquen contratos de servicio de cuentas y contactos.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

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

PERMISOS DE USUARIO

Para configurar contratos de servicio:

- "Gestionar asignaciones"
- Y
- "Personalizar aplicación"

CONSULTE TAMBIÉN

[Lista de selección Configuración de la gestión de asignaciones](#)

[Configurar partidas de contrato](#)

Configurar partidas de contrato

Configure partidas de contrato para poder especificar qué productos cubre un contrato de servicio. Las partidas de contratos sólo se muestran a usuarios de la lista relacionada Partidas de contratos de contratos de servicio (no en contratos). Sólo puede utilizar partidas de contratos si su organización de Salesforce utiliza productos.

 **Nota:** Las asignaciones deben estar activadas en su organización para que configure partidas de contrato.

Desde la configuración de gestión de objetos para partidas de contratos:

1. Personalice campos de partidas de contratos.

Esto le permite controlar la información que agregan los usuarios a partidas de contratos. Puede crear campos de partidas de contratos personalizadas específicas de su industria o proceso de asistencia.

2. Personalice formatos de página de partidas de contratos.

Esto le permite especificar los campos y las listas relacionadas que los usuarios ven en las partidas de contrato. Considere realizar las siguientes personalizaciones:

- Agregue el campo `Icono de estado` de modo que los usuarios puedan ver fácilmente si la partida está activa, vencida o inactiva.
- Para permitir a los usuarios convertir una partida en el principal de otro, agregue el campo `Partida de contrato principal` y la lista relacionada Partidas de contrato secundarias. También puede agregar el campo de solo lectura `Partida de contrato raíz`, que indica la partida de nivel superior en una jerarquía de partidas de contrato. Una jerarquía de partidas de contratos puede incluir hasta 10.000 partidas.

3. Personalizar los formatos de página de otros objetos.

Esto le permite elegir cómo pueden los usuarios asociar partidas de contrato con otros registros. Considere realizar las siguientes personalizaciones:

- (Obligatorio) Agregue la lista relacionada Partidas de contrato a formatos de página de contratos de servicio. Esto permite que los usuarios creen, modifiquen y eliminen partidas de contratos de contratos de servicio.
- Agregue la lista relacionada Partidas de contrato a formatos de activo. Esto permite a los usuarios ver y cambiar asociaciones entre activos y partidas de contrato.
- Agregue el campo de búsqueda `Partida de asignación` a los formatos de páginas de asignaciones. Esto permite a los usuarios asociar una partida con una asignación concreta.

4. Defina la seguridad a nivel de campo en las partidas de contrato.

Esto le permite especificar a qué campos de partidas de contratos pueden acceder los usuarios.

5. Defina el seguimiento del historial de campos en las partidas de contrato.

Eso le permite ver cuando se han cambiado los valores de campo. Los cambios aparecen en la lista relacionada Historial de partidas de contrato en partidas de contrato. Desde la configuración de la gestión de objetos para partidas de contrato, vaya a la sección de campos y luego haga clic en **Definir el seguimiento del historial**.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

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

PERMISOS DE USUARIO

Para configurar contratos de servicio y partidas de contratos con asignaciones:

- “Gestionar asignaciones”
Y
“Personalizar aplicación”

 **Nota:** Los programas no están disponibles para partidas de contrato y los usuarios de la comunidad no puede acceder a ellos.

CONSULTE TAMBIÉN

[Lista de selección Configuración de la gestión de asignaciones](#)

Configurar la gestión de asignaciones en Comunidades

Agregue la gestión de asignaciones a sus comunidades para permitir a los clientes o socios ver sus asignaciones y contratos de servicio. Las partidas de contratos no aparecen en comunidades.

Siga estos pasos para exponer asignaciones y/o contratos de servicio en una comunidad.

1. Actualizar perfiles de usuario.
 - a. Duplique los perfiles de Usuario de comunidad de clientes, Usuario de Customer Community Plus o Usuario de comunidad de socios y active el permiso "Lectura" en asignaciones y/o contratos de servicio.

 **Nota:** Recuerde hacer clic en **Modificar perfiles** en la parte inferior de la página de detalles para activar los nuevos perfiles.

- b. De manera opcional, en los perfiles de los moderadores de comunidad delegados, active los permisos "Crear" y "Eliminar" de los contactos de asignación. Esto permite a los moderadores actualizar contactos de asignaciones.
 - c. Verifique que la visibilidad de la fichas Asignaciones y/o Contratos de servicios están activadas de forma predeterminada.
2. Agregue las fichas Asignaciones y/o Contratos de servicio en la comunidad.
 3. Agregue el campo Nombre de asignación a formatos de páginas de casos y órdenes de trabajo asignados a usuarios de comunidad. Esto permite que los usuarios agregar asignaciones a casos y órdenes de trabajo. Las órdenes de trabajo no están disponibles en comunidades creadas utilizando las plantillas de comunidad de autoservicio.

 **Nota:** Para evitar exponer sus procesos de asistencia internos, recomendamos **no** agregar los siguientes campos a formatos de página de casos y órdenes de trabajo para usuarios de la comunidad:

- Hora de inicio del proceso de asignación
 - Hora de finalización del proceso de asignación
 - Detenido
 - Detenido desde
4. Opcionalmente, agregue la lista relacionada Asignaciones a formatos de página de cuenta y contacto asignados a moderadores de la comunidad. Esto permite a los moderadores crear casos automáticamente asociados con las asignaciones correctas.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Las comunidades están disponibles en: **Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition y Developer Edition** con Service Cloud

La gestión de asignaciones está disponible en **Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition y Developer Edition** con Service Cloud

PERMISOS DE USUARIO

Para crear, personalizar o activar una comunidad:

- "Crear y configurar Comunidades" Y es un miembro de la comunidad que están actualizando

Para configurar la gestión de asignaciones:

- "Gestionar asignaciones"

Para asignar licencias de usuario:

- "Gestionar usuarios internos"

Configuración de un núcleo de Field Service

Field Service Lightning

¿Desea gestionar su servicio de campo en una sola ubicación? Field Service Lightning es un potente conjunto de funciones que le permite configurar y personalizar un núcleo de servicio de campo en Salesforce.

Field Service Lightning incluye las siguientes funciones, entre las que puede seleccionar para satisfacer sus necesidades de negocio.

- Las **funciones estándar** de Field Service Lightning están disponibles cuando Field Service Lightning está activado en su organización. Las funciones estándar ofrecen:
 - **Gestión de órdenes de trabajo:** Las *órdenes de trabajo* representan tareas a realizar para sus clientes. Puede adjuntar artículos de Knowledge a órdenes de trabajo, dividirlos en subtarefas denominadas *partidas de órdenes de trabajo* y realizar un seguimiento de términos en acuerdos a nivel de servicio utilizando eventos clave. Las *citas de servicio* se pueden asociar con órdenes de trabajo y partidas de órdenes de trabajo e incluir detalles acerca de la programación de citas. Además, la plantillas de ahorro de tiempo denominadas *tipos de trabajo* le ayudan a estandarizar sus órdenes de trabajo.
 - **Gestión de recursos:** Los *recursos de servicio* son usuarios que pueden realizar trabajos de servicio de campo. Puede asignar recursos de servicio a citas de servicio y especificar las habilidades, el territorio de servicio y las horas de trabajo de cada recurso. Los *territorios de servicio* representan regiones donde se puede llevar a cabo un trabajo de servicio. Puede asignar recursos de servicio a un territorio y crear jerarquías de territorio.
 - **Gestión de programación:** Las *horas de trabajo* le permiten definir cuándo están sus recursos de servicio disponibles para trabajar y cuándo se puede realizar el trabajo en territorios de servicio. También puede realizar un seguimiento de las ausencias de recursos de servicio.
- Los **paquetes gestionados** de Field Service Lightning creados en las funciones estándar e incluyen:
 - Un optimizador de programación que asigna recursos a citas de la forma más eficiente posible teniendo en cuenta el nivel de habilidad, el tiempo de desplazamiento, la ubicación y otros factores del técnico.
 - Una consola de programación dinámica que proporciona a transportistas y supervisores una vista de pájaro de todas las citas de servicios programadas.
 - Una caja de herramientas consistente de reglas de trabajo y políticas de programación que le ayudan a definir su modelo de programación ideal.
 - Los desencadenadores de uso inmediato que facilitan la tarea de personalizar sus preferencias de visualización y programación.

Field Service Lightning le ofrece las herramientas para planificar, realizar y seguir todo su trabajo de servicio de campo, desde instalaciones a reparaciones y mantenimiento. Empecemos.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

- Las funciones de Field Service Lightning están disponibles en **Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition y Developer Edition** con Service Cloud. Las órdenes de trabajo también están disponibles en **Professional Edition**.
- Los paquetes gestionados de Field Service Lightning están disponibles por un costo adicional en **Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition y Developer Edition** con Service Cloud.

CONSULTE TAMBIÉN

[Planificación para Field Service Lightning](#)
[Configurar Field Service Lightning](#)
[Consideraciones de Field Service Lightning](#)

Planificación para Field Service Lightning

Field Service Lightning es un potente conjunto de funciones que puede personalizar para satisfacer sus propias necesidades de servicio de campo únicas. Antes de configurar Field Service Lightning, considere estas cuestiones de planificación esenciales.

¿A qué tipos de tareas de servicio de campo desea realizar un seguimiento?

Si varias de las citas de su negocio incluyen tareas similares, crear plantillas de orden de trabajo, conocidas como *Tipos de trabajo* puede ser una buena idea. En cada tipo de trabajo, puede especificar el tiempo que tarda cada tipo de cita y las habilidades necesarias para completarla. A continuación, puede crear rápidamente órdenes de trabajo o partidas de órdenes de trabajo que heredan sus ajustes del tipo de trabajo. Los tipos de trabajo le ahorran tiempo y le ayudan a estandarizar su trabajo de servicio de campo.

¿Cómo desea realizar un seguimiento de las habilidades de los técnicos?

Puede asignar habilidades a todos los recursos de servicio de su organización para indicar sus certificaciones y áreas de experiencia. También puede especificar el nivel de habilidad de cada recurso desde 0 a 99,99. Por ejemplo, puede asignar a María la habilidad "Soldadura", nivel 50. Además, puede agregar habilidades requeridas a tipos de trabajo, órdenes de trabajo y partidas de órdenes de trabajo para permitir a los despachadores saber qué habilidades se requieren para completar el trabajo.

Si tiene intención de utilizar la función habilidades, decida de qué habilidades desea realizar un seguimiento y cómo se determina el nivel de habilidad. Por ejemplo, es posible que desee que el nivel de habilidad refleje años de experiencia, niveles de certificación o clases de licencia.

¿Cómo desea modelar territorios?

Puede crear *territorios de servicio* en su organización para representar las regiones geográficas en las que trabaja su equipo. Los territorios tienen sus propias horas de trabajo y territorios secundarios y los recursos de servicio se pueden asignar a territorios como miembros.

Si desea utilizar territorios de servicio en Salesforce, determine qué territorios desea crear. Dependiendo del modo de funcionamiento de su negocio, puede crear territorios basados en ciudades, países u otros factores.

¿Cómo gestiona los calendarios de su equipo?

Un recurso de servicio tiene *horas de trabajo* para cada territorio de servicio al que pertenece que indica cuándo está disponible para trabajar en ese territorio. Del mismo modo, las horas de trabajo de un territorio de servicio indican cuándo tienen lugar las citas en el territorio. Si las horas de trabajo de un recurso no están definidas para un territorio, heredan las horas de trabajo de su territorio de servicio. Las ausencias de recursos se siguen en la lista relacionada Ausencias en su página de detalles.

Cuando puede acceder a la programación de un recurso de servicio revisando sus citas de servicio programadas, ausencias y horas de trabajo, una vista de calendario no está disponible para recursos de servicio individuales, a menos que esté utilizando los paquetes gestionados de Field Service Lightning.

¿Desea una consola de despachador personalizable y la optimización de programación automática?

Si es así, considere el uso de los paquetes gestionados de Field Service Lightning. Los paquetes creados en las funciones estándar de Field Service Lightning e incluyen:

- Un optimizador de programación que asigna recursos a citas de la forma más eficiente posible teniendo en cuenta el nivel de habilidad, el tiempo de desplazamiento, la ubicación y otros factores del técnico.
- Una consola de programación dinámica que proporciona a transportistas y supervisores una vista de pájaro de todas las citas de servicios programadas.
- Una caja de herramientas consistente de reglas de trabajo y políticas de programación que le ayudan a definir su modelo de programación ideal.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

- Las funciones de Field Service Lightning están disponibles en **Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition y Developer Edition** con Service Cloud. Las órdenes de trabajo también están disponibles en **Professional Edition**.
- Los paquetes gestionados de Field Service Lightning están disponibles por un costo adicional en **Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition y Developer Edition** con Service Cloud.

- Los desencadenadores de uso inmediato que facilitan la tarea de personalizar sus preferencias de visualización y programación.

¿Desea proporcionar a sus clientes una forma de seguir el progreso de sus servicios?

Si es así, puede agregar objetos estándar de Field Service Lightning como órdenes de trabajo a sus comunidades creadas utilizando la plantilla Fichas de Salesforce + Visualforce. Solo las órdenes de trabajo, las partidas de orden de trabajo y las citas de servicio están disponibles en las comunidades creadas con la plantilla de Servicio de atención al cliente (Napili). Asegúrese de comprobar dos veces qué campos están visibles en sus comunidades de modo que los clientes vean solamente la información que necesitan.

CONSULTE TAMBIÉN

[Consideraciones de Field Service Lightning](#)

[Configurar Field Service Lightning](#)

Configurar Field Service Lightning

Configure Field Service Lightning de un modo que se ajusta a sus necesidades de negocio.

 **Importante:** Antes de comenzar, ¡infórmese! Recomendamos leer:

- [Planificación para Field Service Lightning](#)
- [Consideraciones de Field Service Lightning](#)

EN ESTA SECCIÓN:

1. [Activar Field Service Lightning](#)

Active Field Service Lightning para empezar a utilizar funciones de servicio de campo como órdenes de trabajo, citas de servicio y mucho más.

2. [Asignar conjuntos de permisos de Field Service Lightning](#)

Para proporcionar a su equipo el acceso a funciones de Field Service Lightning, asigne los permisos de objeto necesarios a usuarios con la ayuda de licencias de conjunto de permisos.

3. [Configurar los paquetes gestionados de Field Service Lightning](#)

Los paquetes gestionados de Field Service Lightning creados en funciones de servicio de campo estándar de Salesforce para proporcionar una experiencia enriquecida y altamente personalizable para despachadores y técnicos.

4. [Configurar territorios de servicio](#)

Un territorio de servicio representa una región donde se puede llevar a cabo un servicio de campo. Obtenga información acerca de cómo configurar ajustes de territorio de servicio que se ajustan con sus procesos de negocio.

5. [Configurar recursos de servicio](#)

Un recurso de servicio representa un usuario de Salesforce que puede realizar trabajo de servicio de campo. Obtenga información acerca de cómo crear recursos de servicio y realizar un seguimiento de sus habilidades y disponibilidad.

6. [Configurar órdenes de trabajo](#)

Una orden de trabajo representa trabajo para realizar en los productos de sus clientes. Obtenga información acerca de cómo configurar ajustes de orden de trabajo y crear plantillas de ahorro de tiempo denominadas tipos de trabajo.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

- Las funciones de Field Service Lightning están disponibles en **Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition y Developer Edition** con Service Cloud. Las órdenes de trabajo también están disponibles en **Professional Edition**.
- Los paquetes gestionados de Field Service Lightning están disponibles por un costo adicional en **Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition y Developer Edition** con Service Cloud.

7. [Configurar habilidades para servicio de campo](#)

Asigne habilidades a recursos de servicio para indicar el tipo de trabajo que pueden realizar. También puede agregar habilidades requeridas a órdenes de trabajo y tipos de trabajo de modo que solo los recursos con habilidades concretas se puedan asignar para completar el trabajo.

8. [Crear horas de trabajo](#)

Defina las horas de trabajo y asígnelas a territorios de servicio, miembros del territorio de servicio o cuentas para indicar sus horas de servicio de campo.

9. [Crear reportes de Field Service Lightning](#)

Cree tipos de reporte para realizar un seguimiento del progreso de servicio de campo en su organización.

CONSULTE TAMBIÉN

[Directrices de Field Service Lightning](#)

Activar Field Service Lightning

Active Field Service Lightning para empezar a utilizar funciones de servicio de campo como órdenes de trabajo, citas de servicio y mucho más.

1. Desde Configuración, ingrese *Configuración de Field Service* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación seleccione **Configuración de Field Service**.
2. Haga clic en **Activar Field Service Lightning**.
3. Si lo desea, seleccione la opción de activar notificaciones internas de la aplicación para usuarios de Salesforce1 y Lightning Experience cuando se produce alguna de las siguientes acciones en una orden de trabajo o partida de orden de trabajo de su propiedad o que siguen:
 - Se agrega una publicación de texto o archivo
 - Se actualiza un campo supervisado
 - Cambia el propietario del registro
 - Cambian las asignaciones de recursos en una cita de servicio relacionada
4. Cuando configura tipos de trabajo, que son plantillas para órdenes de trabajo, puede optar por agregar automáticamente una cita de servicio a nuevas órdenes de trabajo o partidas de órdenes de trabajo asociadas con un tipo de trabajo. Opcionalmente, configure la Fecha de vencimiento en citas de servicio creadas automáticamente indicando en cuántos días después de la fecha de creación debería recaer.

La activación de Field Service Lightning hace que las siguientes fichas estén disponibles en Salesforce:

- **Tipos de trabajos:** Plantillas que le ayudan a estandarizar sus órdenes de trabajo.
- **Citas de servicio:** Citas para realizar trabajos de servicio de campo para clientes. Puede especificar el número de recursos necesarios para completar una cita, las habilidades necesarias y la programación de citas.
- **Territorios de servicio:** Regiones en las que se puede realizar el servicio de campo. Puede asignar recursos a un territorio y crear jerarquías de territorio.
- **Recursos de servicio:** Los usuarios que pueden realizar trabajos de servicio de campo. Puede asignar recursos a citas de servicio y especificar las habilidades, el territorio de servicio de cada recurso y mucho más.
- **Horas de trabajo:** Horas de servicio de campo que puede definir para territorios de servicio, recursos de servicio y cuentas.

La activación de Field Service Lightning también activa la geocodificación (datos de ubicación) para funciones compatibles. Para obtener más información, consulte [Seguimiento de ubicaciones en Field Service Lightning](#).

Nota:

- órdenes de trabajo, que son una función adicional de Field Service Lightning, están disponibles si Field Service Lightning está activado o no.
- Los paquetes gestionados de Field Service Lightning, que incluyen la optimización de programación, una consola de despachador interactiva y mucho más, se ofrecen a un costo adicional.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

- Las funciones de Field Service Lightning están disponibles en **Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition y Developer Edition** con Service Cloud. Las órdenes de trabajo también están disponibles en **Professional Edition**.
- Los paquetes gestionados de Field Service Lightning están disponibles por un costo adicional en **Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition y Developer Edition** con Service Cloud.

PERMISOS DE USUARIO

Para activar Field Service Lightning:

- "Personalizar aplicación"

Asignar conjuntos de permisos de Field Service Lightning

Para proporcionar a su equipo el acceso a funciones de Field Service Lightning, asigne los permisos de objeto necesarios a usuarios con la ayuda de licencias de conjunto de permisos.

Existen cuatro licencias de conjunto de permisos de Field Service Lightning disponibles:

Nombre de licencia	Permisos de objeto incluidos
Solo lectura de Field Service	"Leer" en: - Citas de servicio - Recursos de servicio - Territorios de servicio - Horas de trabajo - Tipos de trabajos
Estándares de Field Service	"Leer", "Modificar", "Crear" y "Eliminar" en: - Citas de servicio - Recursos de servicio - Territorios de servicio - Horas de trabajo - Tipos de trabajos
Despachador de Field Service	"Leer", "Modificar", "Crear" y "Eliminar" en: - Citas de servicio - Recursos de servicio - Territorios de servicio - Horas de trabajo - Tipos de trabajos Si los paquetes gestionados de Field Service Lightning están instalados, los usuarios con esta licencia de conjuntos de permisos tienen acceso a la consola del despachador.
Programación de Field Service	"Leer", "Modificar", "Crear" y "Eliminar" en: - Citas de servicio - Recursos de servicio - Territorios de servicio - Horas de trabajo - Tipos de trabajos Si los paquetes gestionados de Field Service Lightning están instalados, los usuarios con esta licencia de conjuntos de permisos están incluidos en la optimización de programación.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

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

PERMISOS DE USUARIO

Para asignar una licencia de conjuntos de permisos:

- "Gestionar usuarios"

Para crear un conjunto de permisos:

- "Gestionar perfiles y conjuntos de permisos"

1. Cree un conjunto de permisos para cada licencia de Field Service Lightning. La creación de un conjunto de permisos proporciona los permisos de objeto a usuarios con la licencia.
 - a. En Configuración, ingrese *Conjuntos de permisos* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Conjuntos de permisos**.
 - b. Haga clic en **Nuevo**.
 - c. Ingrese una etiqueta, un nombre de API y una descripción para su conjunto de permisos. Para que sea sencillo, sugerimos utilizar el mismo nombre que la licencia de conjunto de permisos con la que piensa asociarlo.
 - d. Seleccione la licencia de conjunto de permisos de Field Service Lightning correspondiente.
 - e. Haga clic en **Guardar**.
 - f. Repita los pasos anteriores hasta que cree un conjunto de permisos para cada licencia de conjunto de permisos de Field Service Lightning.
2. Asigne los conjuntos de permisos que creó a usuarios que necesitan acceder a funciones de Field Service Lightning. La asignación de un conjunto de permisos asigna automáticamente la licencia de conjunto de permisos asociada al usuario.
 - a. Navegue al conjunto de permisos que creó.
 - b. Haga clic en **Gestionar asignaciones**.
 - c. Haga clic en **Agregar asignaciones** y seleccione los usuarios que necesitan el conjunto de permisos.
 - d. Haga clic en **Asignar**.



Nota: Los usuarios no necesitan un conjunto de permisos de Field Service Lightning para acceder a órdenes de trabajo.

Configurar los paquetes gestionados de Field Service Lightning

Los paquetes gestionados de Field Service Lightning creados en funciones de servicio de campo estándar de Salesforce para proporcionar una experiencia enriquecida y altamente personalizable para despachadores y técnicos.

Cuando implementa Field Service Lightning, selecciona qué funciones utilizar. La mayoría de funciones están disponibles cuando se activa Field Service Lightning en su organización, pero también puede elegir instalar los dos paquetes gestionados de Field Service Lightning. Los paquetes gestionados incluyen:

- Un optimizador de programación que asigna recursos a citas de la forma más eficiente posible teniendo en cuenta el nivel de habilidad, el tiempo de desplazamiento, la ubicación y otros factores del técnico.
- Una consola de programación dinámica que proporciona a transportistas y supervisores una vista de pájaro de todas las citas de servicios programadas.
- Una caja de herramientas consistente de reglas de trabajo y políticas de programación que le ayudan a definir su modelo de programación ideal.
- Los desencadenadores de uso inmediato que facilitan la tarea de personalizar sus preferencias de visualización y programación.

Para obtener información acerca de cómo instalar y configurar los paquetes gestionados, consulte la [Guía de paquetes gestionados de Field Service Lightning](#). Para revisar notas de versión para los paquetes gestionados, consulte [Primeros pasos con los paquetes gestionados de Field Service Lightning](#).

EDICIONES

Disponible en Salesforce Classic

Está disponible a un costo adicional en: **Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition y Developer Edition** con Service Cloud

Configurar territorios de servicio

Un territorio de servicio representa una región donde se puede llevar a cabo un servicio de campo. Obtenga información acerca de cómo configurar ajustes de territorio de servicio que se ajustan con sus procesos de negocio.

EN ESTA SECCIÓN:

- 1. [Configurar ajustes de territorio de servicio](#)
Controle cómo trabajan sus usuarios con territorios de servicio.
- 2. [Crear territorios de servicio](#)
Cree territorios de servicio para realizar un seguimiento de su trabajo de servicio de campo y asegurarse de que los recursos de servicio están asignados a citas de servicio cerca de su punto de partida.

Configurar ajustes de territorio de servicio

Controle cómo trabajan sus usuarios con territorios de servicio.

 **Nota:** Field Service Lightning debe activarse en su organización.

- 1. Asigne permisos a los usuarios.

Usuarios que van a...	Necesitarán estos permisos
Activar Field Service Lightning	"Personalizar aplicación"
Visualizar la ficha Territorios de servicio y territorios de servicio	"Leer" en territorios de servicio
Crear o duplicar territorios de servicio	"Crear" en territorios de servicio
Modificar territorios de servicio	"Modificar" en territorios de servicio
Eliminar territorios de servicio	"Eliminar" en territorios de servicio
Crear miembros de territorio de servicio	"Modificar" en recursos de servicio

- 2. Haga que la ficha Territorios de servicio esté visible para sus usuarios.
Los usuarios crean y gestionan territorios de servicio desde la ficha Territorios de servicio. Puede agregar la ficha a una aplicación personalizada o indicar a los usuarios que agreguen la ficha en Salesforce.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

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

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

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

PERMISOS DE USUARIO

Para modificar formatos de página y establecer un seguimiento del historial de campos:

- "Personalizar aplicación"

Para crear y modificar usuarios:

- "Gestionar usuarios internos"

Crear territorios de servicio

Cree territorios de servicio para realizar un seguimiento de su trabajo de servicio de campo y asegurarse de que los recursos de servicio están asignados a citas de servicio cerca de su punto de partida.



Sugerencia: Si tiene intención de construir una jerarquía de territorios de servicio, cree los territorios de mayor nivel primero.

1. En la ficha Territorios de servicio, haga clic en **Nuevo**.
2. Seleccione **Activo** si desea poder agregar miembros al territorio y asociarlo con órdenes de trabajo, partidas de órdenes de trabajo o citas de servicio.
3. Escriba un nombre y una descripción para su territorio. El nombre que selecciona dependerá de cómo está organizado su negocio de servicio de campo. Por ejemplo, puede ser el nombre de una ciudad o un distrito concretos.
4. Opcionalmente, ingrese una dirección. Es posible que desee ingresar la dirección de la oficina central del territorio.
5. Si su territorio forma parte de un gran territorio, seleccione un territorio principal.



Nota: Una jerarquía de territorios de servicio puede tener un total de hasta 500 territorios.

6. Seleccione las horas de trabajo para el territorio, que indican cuándo tienen lugar las citas de servicio en el territorio. Para crear horas de trabajo:
 - a. En una ventana separada del navegador, haga clic en la ficha Horas de trabajo, luego haga clic en **Nuevo**.
 - b. Ingrese un nombre, una descripción y una zona horaria.
 - c. Haga clic en **Guardar**.
 - d. La lista relacionada Divisiones de horas en las horas de trabajo, cree divisiones de horas para cada día. Por ejemplo, si las horas de trabajo deben estar comprendidas entre las 8 AM y las 5 PM de lunes a viernes, cree cinco divisiones de horas, una por día. Para reflejar descansos como el almuerzo, cree divisiones de horas múltiples en un día: Por ejemplo, *Lunes 8:00 AM – 12:00 PM* y *Lunes 1:00 PM – 5:00 PM*.
7. Haga clic en **Guardar**.
8. Opcionalmente, asigne recursos de servicio a su territorio a través de la lista relacionada Miembros de territorio de servicio. Los miembros del territorio de servicio son recursos disponibles para trabajar dentro del territorio. Si no creó aún recursos de servicio, sepa que también puede definir territorios de un recurso de servicio desde la página de detalles del recurso. Cuando agrega un miembro, indique si este territorio es el territorio principal, secundario o el territorio de reubicación del recurso. El territorio principal es normalmente el territorio donde trabajan más a menudo (por ejemplo, cerca de su punto de partida), mientras que los territorios secundarios son territorios donde puede asignarse a citas si es necesario. Los territorios de reubicación representan traslados temporales.



Ejemplo: Puede crear una jerarquía de territorios para representar áreas donde su equipo trabaja en California. Incluya un territorio de nivel superior denominado *California*, tres territorios secundarios denominados *Norte de California*, *California central* y *Sur de California*, así como una serie de territorios de tercer nivel correspondientes a

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

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

PERMISOS DE USUARIO

Para crear territorios de servicio:

- “Crear” en territorios de servicio

condados de California. Asigne recursos de servicio a cada territorio de condado para indicar quién está disponible para trabajar en ese condado.

CONSULTE TAMBIÉN

[Directrices para el uso de territorios de servicio](#)

[Campos de territorio de servicio](#)

Configurar recursos de servicio

Un recurso de servicio representa un usuario de Salesforce que puede realizar trabajo de servicio de campo. Obtenga información acerca de cómo crear recursos de servicio y realizar un seguimiento de sus habilidades y disponibilidad.

EN ESTA SECCIÓN:

1. [Configurar ajustes de recurso de servicio](#)
Configure ajustes de recurso de servicio y permisos de usuario en su organización.
2. [Crear recursos de servicio](#)
Los recursos de servicio son usuarios que pueden realizar trabajos de servicio de campo. Cree recursos de servicio de modo que pueda asignarlos a citas de servicio.

Configurar ajustes de recurso de servicio

Configure ajustes de recurso de servicio y permisos de usuario en su organización.



Nota: Field Service Lightning debe activarse en su organización.

1. Personalice los formatos de página.
 - a. Decida qué listas relacionadas incluir en el formato de página de detalles del recurso de servicio. Las siguientes listas relacionadas son específicas del servicio de campo:
 - Ausencias: Visualice y gestione las ausencias del recurso de servicio.
 - Capacidades: Visualice y gestione la capacidad del recurso de servicio o cuánto pueden trabajar en un periodo de tiempo específico.
 - Citas de servicio: Visualice y gestione las citas de servicio asignadas al recurso de servicio.
 - Territorios de servicio: Visualice y gestione los territorios de servicio donde el recurso de servicio está disponible para trabajar.
 - Habilidades: Visualice y gestione las habilidades del recurso de servicio, que representan certificados y áreas de experiencia.
 - b. Decida qué campos incluir en formatos de página de recurso de servicio. Los siguientes campos se pueden eliminar de los formatos si lo desea:
 - **Activo:** Cuando se selecciona, esta opción significa que se puede asignar el recurso a órdenes de trabajo. Para fines de seguimiento de servicio, los recursos no se pueden eliminar, por lo que desactivar un recurso es la mejor forma de enviarlos a la retirada.
 - **Basado en capacidad:** Los recursos basados en capacidad están limitados a un número concreto de horas o citas en un periodo de tiempo especificado. La capacidad de un recurso se define en la lista relacionada Capacidades.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

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

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

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

PERMISOS DE USUARIO

Para modificar formatos de página y establecer un seguimiento del historial de campos:

- "Personalizar aplicación"

Para crear y modificar usuarios:

- "Gestionar usuarios internos"

- **Descripción:** Una descripción del recurso.
- **Incluir en la optimización de programación:** Cuando se selecciona, esta opción significa que el optimizador de programación de servicio puede asignar este recursos a órdenes de trabajo durante el proceso de optimización. Utilice solamente si los paquetes gestionados de Field Service Lightning están instalados.

2. Asigne permisos a los usuarios.

Usuarios que van a...	Necesitarán estos permisos
Activar Field Service Lightning	"Personalizar aplicación"
Visualizar la ficha Recursos de servicio y recursos de servicio	"Leer" en recursos de servicio
Crear recursos de servicio	"Crear" en recursos de servicio
Modificar o desactivar recursos de servicio	"Modificar" en recursos de servicio

3. Haga que la ficha Recursos de servicio esté visible para sus usuarios.

Los usuarios crean y gestionan recursos de servicio desde la ficha Recursos de servicio. Puede agregar la ficha a una aplicación personalizada o indicar a los usuarios que agreguen la ficha en Salesforce.

Crear recursos de servicio

Los recursos de servicio son usuarios que pueden realizar trabajos de servicio de campo. Cree recursos de servicio de modo que pueda asignarlos a citas de servicio.

1. En la ficha Recursos de servicio, haga clic en **Nuevo**.
2. Ingrese un nombre y descripción. Probablemente desee que el nombre sea el nombre o título del usuario asociado.
3. Seleccione **Activo** si desea que el recurso pueda asignarse a citas de servicio.
4. Seleccione **Basado en capacidad** si el recurso estará limitado a trabajar un número concreto de horas o citas en un periodo de tiempo especificado. Es probable que los contratistas estén basados en capacidad.
5. Si está utilizando los paquetes gestionados de Field Service Lightning con optimización de programación, seleccione **Incluir en la optimización de programación** para permitir al optimizador de programación asignar el recurso a citas de servicio durante el proceso de optimización. Solo los usuarios con la licencia de conjunto de permisos Programación de Field Service se pueden incluir en la optimización de programación.
6. Seleccione el usuario con el que está asociado el recurso.
7. Indique si el recurso es un técnico o despachador. Los recursos que son despachadores no se pueden basar en capacidad o incluir en la optimización de programación. Solo los usuarios con la licencia de conjunto de permisos Despachador de Field Service pueden ser despachadores.



Nota: Si un usuario es un técnico y un despachador, puede crear dos registros de recurso de servicio para ellos.

8. Haga clic en **Guardar**.

Una vez creado un recurso, agregue información acerca de sus funciones.

1. En la lista relacionada Territorios de servicio, seleccione los territorios donde el recurso tenga disponibilidad para trabajar.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

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

PERMISOS DE USUARIO

Para crear recursos de servicio:

- "Crear" en recursos de servicio

Indique si cada territorio es el principal, secundario o el territorio de reubicación del recurso. El territorio principal es normalmente el territorio donde trabajan más a menudo (por ejemplo, cerca de su punto de partida), mientras que los territorios secundarios son territorios donde puede asignarse a citas si es necesario. Los territorios de reubicación representan traslados temporales.

Por ejemplo, un recurso de servicio podría tener los siguientes territorios:

- Territorio principal: *Chicago Oeste*
- Territorios secundarios:
 - *Chicago Este*
 - *Chicago Sur*
- Territorio de reubicación: *Manhattan*, durante un periodo de tres meses

2. Si el recurso está basado en capacidad, defina su capacidad.

a. En la lista relacionada Capacidad, haga clic en **Capacidad de nuevo recurso**.

b. Ingrese una fecha de inicio y una fecha de finalización para indicar cuándo entra en vigor la capacidad para el recurso. Por ejemplo, si la capacidad representa un contrato de seis meses, ingrese las fechas de inicio y de finalización del contrato.

c. Especifique cuánto puede trabajar el recurso:

- Seleccione el **Periodo de tiempo** en el que está basada la capacidad: horas, días o meses. Por ejemplo, si el recurso puede trabajar 80 horas al mes, seleccione **Mes**.
- Si desea que la capacidad del recurso se base en el número de horas trabajadas, rellene **Horas por periodo de tiempo**. Por ejemplo, si el recurso puede trabajar 80 horas al mes, ingrese *80*.
- Si desea que la capacidad del recurso se base en el número de citas de servicio asignadas, rellene **Elementos de trabajo por periodo de tiempo**. Por ejemplo, si el recurso puede completar 20 citas al mes, ingrese *20*.



Nota: Si está utilizando los paquetes gestionados de Field Service Lightning y desea medir la capacidad en horas y en número de elementos de trabajo, ingrese un valor para ambos. Se considera posible que el recurso alcance su capacidad basándose en el término que se cumpla en primer lugar: horas o número de elementos de trabajo.

d. Haga clic en **Guardar**. Puede establecer varias capacidades para un recurso siempre y cuando sus fechas de inicio y finalización no se solapen.



Importante: Si no está utilizando los paquetes gestionados de Field Service Lightning, la capacidad sirve más como una sugerencia que una regla. Los recursos pueden programarse más allá de su capacidad y no se le notifica cuando un recurso supera su capacidad.

3. En la lista relacionada Habilidades, asigne habilidades para indicar las áreas de experiencia del recurso. Para obtener detalles, consulte [Asignar habilidades a recursos de servicio](#).

CONSULTE TAMBIÉN

[Directrices para el uso de recursos de servicio](#)

[Campos de recurso de servicio](#)

Configurar órdenes de trabajo

Una orden de trabajo representa trabajo para realizar en los productos de sus clientes. Obtenga información acerca de cómo configurar ajustes de orden de trabajo y crear plantillas de ahorro de tiempo denominadas tipos de trabajo.

EN ESTA SECCIÓN:

1. [Configurar ajustes de órdenes de trabajo](#)

Controle cómo sus usuarios trabajen con órdenes de trabajo personalizando formatos de página, permisos de usuario y mucho más.

2. [Crear tipos de trabajo](#)

Lo más probable es que su negocio realice las mismas tareas para múltiples clientes. Los tipos de trabajo son plantillas de órdenes de trabajo que le ahorran tiempo y facilitan la tarea de estandarizar su trabajo de servicio de campo.

3. [Crear órdenes de trabajo](#)

Cree órdenes de trabajo para realizar un seguimiento del trabajo a realizar para un cliente.

4. [Seleccionar recursos de servicio preferidos en órdenes de trabajo](#)

Puede designar algunos recursos de servicio como preferidos, requeridos o excluidos en órdenes de trabajo o cuentas específicas. Las órdenes de trabajo heredan las preferencias de recurso de su cuenta asociada.

5. [Crear citas de servicio](#)

Las citas de servicio le ayudan a realizar un seguimiento del trabajo de servicio de campo que haya que realizar para clientes. Puede asociarlas con varios tipos de registros.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

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

Configurar ajustes de órdenes de trabajo

Controle cómo sus usuarios trabajen con órdenes de trabajo personalizando formatos de página, permisos de usuario y mucho más.

1. Personalice los formatos de página.

- a. Para permitir que los usuarios vean y creen órdenes de trabajo que están relacionadas con otros registros, agregue la lista relacionada Órdenes de trabajo a los formatos de página de otros objetos. Los formatos de página de estos objetos pueden incluir la lista relacionada:

- Cuenta
- Activo
- Caso
- Contacto
- Asignación
- Contrato de servicio
- Objetos personalizados

- b. Para permitir a los usuarios ver partidas de órdenes de trabajo asociadas con un activo en particular, agregue la lista relacionada Partidas de órdenes de trabajo a formatos de página de Activo.

- c. Para permitir a los usuarios hacer que una orden de trabajo sea la principal de otra, agregue el campo `Orden de trabajo principal` y la lista relacionada Órdenes de trabajo secundarias a los formatos de página de órdenes de trabajo. Para permitir que los usuarios vean la orden de trabajo de nivel superior en una jerarquía de órdenes de trabajo, también puede agregar el campo de solo lectura `Orden de trabajo raíz`.

- d. Para permitir a los usuarios hacer que una partida de orden de trabajo sea la principal de otra partida, agregue el campo `Partida de orden de trabajo principal` y la lista relacionada Partidas de órdenes de trabajo secundarias a los formatos de página de partidas de órdenes de trabajo. Para permitir que los usuarios vean la partida de nivel superior en una jerarquía de partidas de órdenes de trabajo, también puede agregar el campo de solo lectura `Partida de orden de trabajo raíz`.

- e. Si desea poder designar algunos recursos de servicio como preferidos, requeridos o excluidos en una orden de trabajo, agregue la lista relacionada Preferencias de recurso a formatos de página de órdenes de trabajo. También puede establecer preferencias de recurso en cuentas de modo que cada orden de trabajo asociada con la cuenta herede sus preferencias de recurso. Para eso, agregue la lista relacionada Preferencias de recurso al formato de página de cuenta también.

2. Asigne permisos a los usuarios.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

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

PERMISOS DE USUARIO

Para modificar formatos de página y establecer un seguimiento del historial de campos:

- “Personalizar aplicación”

Para crear y modificar usuarios:

- “Gestionar usuarios internos”

Usuarios que van a...	Necesitarán estos permisos	Los permisos se activan de forma automática en estos perfiles estándar
Activar Field Service Lightning	“Personalizar aplicación”	Administrador del sistema
Ver la ficha Órdenes de trabajo, órdenes de trabajo y partidas de órdenes de trabajo	“Leer” en órdenes de trabajo	Solo lectura, Usuario estándar, Administrador de soluciones, Administrador del contrato, Usuario de marketing y Administrador del sistema

Usuarios que van a...	Necesitarán estos permisos	Los permisos se activan de forma automática en estos perfiles estándar
Crear o duplicar órdenes de trabajo	"Crear" en órdenes de trabajo	Usuario estándar, Administrador de soluciones, Administrador del contrato, Usuario de marketing y Administrador del sistema
Modificar órdenes de trabajo	"Modificar" en órdenes de trabajo	Usuario estándar, Administrador de soluciones, Administrador del contrato, Usuario de marketing y Administrador del sistema
Eliminar órdenes de trabajo	"Eliminar" en órdenes de trabajo	Administrador del sistema
Crear, duplicar, modificar y eliminar partidas de órdenes de trabajo	"Modificar" en órdenes de trabajo	Usuario estándar, Administrador de soluciones, Administrador del contrato, Usuario de marketing y Administrador del sistema

3. Haga que la ficha Órdenes de trabajo esté visible para sus usuarios.

Los usuarios crean y gestionan las órdenes de trabajo desde la ficha Órdenes de trabajo. Puede agregar la ficha a una aplicación personalizada o indicar a los usuarios que agreguen la ficha en Salesforce.



Nota: La ficha Órdenes de trabajo está activada de forma predeterminada en los siguientes perfiles de usuario: Solo lectura, Usuario estándar, Administrador de soluciones, Administrador del contrato, Usuario de marketing y Administrador del sistema.

4. También puede agregar órdenes de trabajo como un elemento de la ficha de navegación en la consola de servicio.
5. Si su organización se creó antes de Summer '16 y desea utilizar eventos clave en órdenes de trabajo, establezca la seguridad a nivel de campo en los siguientes campos de órdenes de trabajo para exponerlos a perfiles de usuario específicos:

- Horario de oficina
- Hora de finalización del proceso de asignación
- Hora de inicio del proceso de asignación
- Está cerrada
- Estado de evento clave
- Icono de estado de evento clave
- Detenido
- Detenido desde



Sugerencia: Para establecer la seguridad a nivel de campo, desde Configuración, ingrese *Accesibilidad de campo* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, haga clic en **Accesibilidad de campo**. Haga clic en **Orden de trabajo** y luego haga clic en **Ver por campos** y seleccione un campo. Haga clic en **Oculto** junto a un perfil para ver y actualizar la configuración de visibilidad del campo.

6. Opcionalmente, agregue sus propios valores personalizados al campo de lista de selección **Estado** en órdenes de trabajo o partidas de órdenes de trabajo. El campo Estado incluye estos valores predeterminados:
- Nuevo

- En curso
- En espera
- Completado
- Cerrado

Cuando crea un valor personalizado, seleccione una categoría de estado a la que pertenece el valor. Las cinco categorías de estado disponibles coinciden con los valores de estado predeterminados. Por ejemplo, si crea un valor **Esperando respuesta**, puede decidir que pertenece a la categoría **En espera**.

7. Si desea que su equipo pueda adjuntar artículos de Knowledge a órdenes de trabajo o partidas de órdenes de trabajo, agregue la lista relacionada **Artículos** y el componente de consola Knowledge One a sus formatos.

 **Nota:** Knowledge ya debe estar configurado en su organización.

- a. Para permitir que los usuarios vean y modifiquen artículos vinculados desde la consola, navegue hasta los formatos de página de las órdenes de trabajo en Configuración. En el editor de formatos, seleccione Componentes personalizados de la consola y el widget de Knowledge One a la barra lateral de la consola (se recomienda).
- b. Para permitir que los usuarios vean y modifiquen artículos vinculados desde la página de detalle de una orden de trabajo, agregue la lista relacionada **Artículos** al formato de página del detalle de la orden de trabajo (se recomienda).
- c. Para permitir que los usuarios adjunten artículos de Knowledge a partidas de órdenes de trabajo, siga los dos pasos anteriores para los formatos de partidas de órdenes de trabajo.

Crear tipos de trabajo

Lo más probable es que su negocio realice las mismas tareas para múltiples clientes. Los tipos de trabajo son plantillas de órdenes de trabajo que le ahorran tiempo y facilitan la tarea de estandarizar su trabajo de servicio de campo.

1. En la ficha Tipos de trabajo, haga clic en **Nuevo**.
2. Ingrese un nombre y descripción. Intente utilizar un nombre que ayude a los usuarios a comprender rápidamente el tipo de órdenes de trabajo que se pueden crear desde el tipo de trabajo. Por ejemplo, *Mantenimiento anual del refrigerador* o *Sustitución de válvula*.
3. Agregue una **Duración estimada**, que es el tiempo estimado para la duración del trabajo y un **Tipo de duración** de Minutos u Horas.
4. Si desea que se cree una cita de servicio automáticamente en órdenes de trabajo y partidas de órdenes de trabajo que utiliza el tipo de trabajo, seleccione **Crear automáticamente cita de servicio**.

 **Nota:** De forma predeterminada, la Fecha de vencimiento en citas de servicio creadas automáticamente es siete días después de la fecha de creación. Los administradores pueden ajustar esta compensación desde la página Configuración de Field Service en Configuración.

5. Haga clic en **Guardar**.
6. Si la tarea representada por el tipo de trabajo requiere algunas habilidades o certificados, defínalos en la lista relacionada **Requisitos de habilidad**.
 - a. En la lista relacionada, haga clic en **Nuevo requisito de habilidad**.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

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

PERMISOS DE USUARIO

Para crear tipos de trabajo:

- “Crear” en tipos de trabajo

Para aplicar tipos de trabajo a órdenes de trabajo y partidas de órdenes de trabajo:

- “Modificar” en órdenes de trabajo

- b. Seleccione una habilidad. Se deben crear las habilidades antes de que se puedan agregar a una habilidad obligatoria; para saber cómo hacerlo, consulte [Crear habilidades](#).
 - c. Ingrese un nivel de habilidad desde 0 a 99,99 en base a la forma en que su negocio mide el nivel de habilidad.
 - d. Haga clic en **Guardar**. Ahora, cualquier orden de trabajo o partida de orden de trabajo vinculada al tipo de trabajo hereda estas habilidades obligatorias.
7. Para aplicar un tipo de trabajo a una orden de trabajo o a una partida de orden de trabajo, seleccione el tipo de trabajo en el campo de búsqueda **Tipo de trabajo** en el registro. Cuando incorpora un tipo de trabajo, la orden de trabajo o la partida de la orden de trabajo hereda los valores de duración y las habilidades requeridas del tipo de trabajo.



Nota:

- Si es necesario, puede actualizar los valores de duración y las habilidades requeridas en una orden de trabajo o una partida de orden de trabajo después de que se hereden desde el tipo de trabajo.
- Si una orden de trabajo o partida de orden de trabajo ya tiene habilidades obligatorias, asociándola con un tipo de trabajo no hace que herede las habilidades obligatorias del tipo de trabajo.
- Las personalizaciones en habilidades obligatorias, como reglas de validación o desencadenadores de Apex, no se transfieren desde tipos de trabajo a órdenes de trabajo y partidas de órdenes de trabajo.



Ejemplo: Suponga que es propietario de una compañía de ventanas que a menudo instala ventanas. Sus instalaciones de ventanas normalmente tardan 90 minutos. Puede crear un tipo de trabajo con la siguiente configuración:

- Nombre: *Instalación de ventana*
- Descripción: *Instalación estándar de ventanas de un cristal o dos*
- Duración estimada: *90*
- Tipo de duración: *Minutos*
- Requisitos de habilidad:
 - “Instalación de ventana” con un nivel de habilidad de 50
 - “Limpieza de ventana” con un nivel de habilidad de 10
- La opción de crear automáticamente una cita de servicio está seleccionada

Cuando un cliente necesita la instalación de una ventana, cree una orden de trabajo y seleccionar el tipo de trabajo *Instalación de ventana* en el campo de búsqueda **Tipo de trabajo**. De esta forma se rellena automáticamente la duración y los valores de habilidad de la orden de trabajo y crea automáticamente una cita de servicio en la orden de trabajo. ¡Choque esos cinco por la eficacia!

CONSULTE TAMBIÉN

[Directrices para utilizar órdenes de trabajo](#)

[Campos de tipo de trabajo](#)

Crear órdenes de trabajo

Cree órdenes de trabajo para realizar un seguimiento del trabajo a realizar para un cliente.

Puede crear y modificar órdenes de trabajo desde la ficha Órdenes de trabajo o la lista relacionada Órdenes de trabajo en objetos admitidos. Es posible que algunos de los siguientes ajustes no estén disponibles para usted dependiendo de sus formatos de página y la configuración de seguridad del campo.

1. Desde la ficha Órdenes de trabajo o la lista relacionada Órdenes de trabajo en un registro, haga clic en **Nuevo**.
2. De forma opcional, seleccione un tipo de trabajo. Los tipos de trabajo son plantillas que rellenan automáticamente los campos *Duración* y *Tipo de duración* de la orden de trabajo y la lista relacionada Requisitos de habilidad.
3. Ingrese la dirección donde se realiza la orden de trabajo. Las órdenes de trabajo heredan su dirección de la cuenta asociada. Las citas de servicio y partidas de la orden de trabajo heredan su dirección, aunque la dirección de partidas se puede actualizar.
4. Seleccione una cuenta o un contacto asociado.
5. Si procede, seleccione una orden de trabajo principal.
6. Si procede, seleccione un caso asociado.
7. Si está realizando un seguimiento de precios en órdenes de trabajo, ingrese el importe de impuestos. Por ejemplo, si una orden de trabajo cuyo precio total es de 200\$, ingrese *20* para aplicar un porcentaje de impuestos de 10. Puede ingresar un número con o sin el símbolo de divisa y puede utilizar hasta dos decimales.
8. Seleccione un nivel de prioridad.
9. Seleccione el territorio donde se realiza la orden de trabajo.
10. Ingrese una duración y seleccione un tipo de duración. Una duración de *3* y un tipo de duración de *Horas* signifique que se espera que se complete la orden de trabajo en 3 horas.
11. Si la orden de trabajo incluye el activo de un cliente, agréguelo en el campo *Activo*.
12. Agregue un asunto y una descripción. Intenta describir la naturaleza y el propósito del trabajo que hay que completar.
13. Haga clic en **Guardar**.
14. Opcionalmente, agregue más detalles en las listas relacionadas de la orden de trabajo.
 - a. Cree partidas a través de la lista relacionada Partidas de orden de trabajo. Las partidas de órdenes de trabajo representan tareas específicas que debe realizar un técnico para completar la orden de trabajo. Se pueden marcar como completadas una por una y cada una puede tener su propia cita de servicio activa. Los detalles de precios como descuentos y precios unitarios se establecen en el nivel de la partida en órdenes de trabajo.
 - b. Especifique qué habilidades se requieren para completar la orden de trabajo a través de la lista relacionada Requisitos de habilidad. Para más detalles, consulte [Agregar habilidades requeridas a órdenes de trabajo o tipos de trabajo](#).
 - c. Cree una cita de servicio a través de la lista relacionada Citas de servicio. Las citas de servicio son donde asigna recursos de servicio y agrega detalles de programación. Las órdenes de trabajo y partidas de órdenes de trabajo pueden tener varias citas de servicio.



Nota: Si se selecciona **Completar automáticamente cita de servicio** en el tipo de trabajo asociado, se crea una cita de servicio automáticamente cuando crea la orden de trabajo.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

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

PERMISOS DE USUARIO

Para crear o duplicar órdenes de trabajo:

- “Crear” en órdenes de trabajo

Para crear partidas de órdenes de trabajo:

- “Modificar” en órdenes de trabajo

Seleccionar recursos de servicio preferidos en órdenes de trabajo

Puede designar algunos recursos de servicio como preferidos, requeridos o excluidos en órdenes de trabajo o cuentas específicas. Las órdenes de trabajo heredan las preferencias de recurso de su cuenta asociada.

Agregue preferencias a una cuenta u orden de trabajo a través de la lista relacionada Preferencias de recursos. Simplemente seleccione el recurso de servicio, seleccione el nivel de preferencia y guarde sus cambios.

 **Nota:** No puede agregar preferencias para recursos de servicio que son inactivos o despachadores.

Las preferencias de recursos sirven más como sugerencia que un requisito. Puede seguir asignando una cita de servicio a cualquier recurso independientemente de las preferencias de recurso de la orden de trabajo relacionada.

Si no desea establecer preferencias de recurso a nivel de la cuenta, también puede crearlas en órdenes de trabajo individuales si es necesario.

Ejemplo:

- Si su cliente, ABC Labs, tuvo experiencias positivas con Alicia, un recurso de servicio, puede crear una preferencia de recurso en la cuenta ABC Labs que designa Alicia como "Preferida"
- Si ABC Labs, tuvo una mala experiencia con Nigel, un recurso de servicio, puede crear una preferencia de recurso en la cuenta ABC Labs que designa Nigel como "Excluido"
- Si ABC Labs adquirió un equipo que supone muchos retos que fue instalado por Evan, un recurso de servicio, puede crear una preferencia de recurso en la cuenta ABC Labs que designa Evan como "Requerido"

Cuando se crea una orden de trabajo para ABC Labs, indica automáticamente estas tres preferencias. Cuando llega el momento de programar la orden de trabajo, el despachador sabe asignar la cita de servicio correspondiente a Evan y, si se necesita un segundo técnico, a Alicia si está disponible. El despachador también sabe que *nunca* hay que asignar citas de servicio de la cuenta a Nigel.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

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

PERMISOS DE USUARIO

Para crear preferencias de recurso en cuentas:

- "Modificar" en cuentas

Para crear preferencias de recurso en órdenes de trabajo:

- "Modificar" en órdenes de trabajo

Crear citas de servicio

Las citas de servicio le ayudan a realizar un seguimiento del trabajo de servicio de campo que haya que realizar para clientes. Puede asociarlas con varios tipos de registros.

Las citas de servicio se pueden agregar a órdenes de trabajo, partidas de órdenes de trabajo, oportunidades, cuentas o activos. Para crear una cita de servicio:

1. Navegue hasta el registro con el que está asociada la cita.
 2. En la lista relacionada Citas de servicio, haga clic en **Nueva cita de servicio**.
 3. Rellene la sección Información general:
 - a. Agregue un asunto y una descripción de la cita.
 - b. Si es necesario, actualice la duración. Si el registro principal es orden de trabajo o partida de orden de trabajo, la cita hereda su duración desde su principal.
 - c. Rellene los campos **Inicio más reciente permitido** y **Fecha de vencimiento**, que representan juntos el plazo durante el cual se debe completar la cita. Estos campos representan habitualmente términos en el acuerdo a nivel de servicio del cliente.
 4. Rellene la sección Horas programadas:
 - a. Agregue horas de inicio y de finalización. Si está utilizando los paquetes gestionados de Field Service Lightning con el optimizador de programación, estos campos se rellenan cuando se programa la cita.
 - b. Defina un plazo de llegada, que es el plazo de tiempo en el que se espera la llegada del técnico al sitio. Este plazo es habitualmente superior al plazo de inicio y finalización programado para permitir que haya tiempo para demoras y cambios de programación. Puede elegir compartir el inicio y la finalización del plazo de llegada con el cliente, pero mantenga el inicio y finalización programados solo de forma interna.
 5. Asigne recursos de servicio a la cita en la lista relacionada Recursos asignados. Si el registro principal es una orden de trabajo, partida de orden de trabajo o cuenta, consulte el principal para cualquier preferencia de recurso.
-  **Nota:** Los recursos de servicio que son despachadores no se pueden asignar a citas de servicio.
6. Cuando el técnico completa la cita, permita que rellenen la sección Hora actual para indicar la hora a la que se inició y finalizó la cita. Además, pueden ingresar el número de minutos que tardan en llegar a la cita en el campo **Tiempo de desplazamiento actual** en su registro de recurso asignado.

 **Nota:** También puede crear citas de servicio desde la ficha Citas de servicio.

CONSULTE TAMBIÉN

[Directrices para el uso de citas de servicio](#)

[Campos de citas de servicio](#)

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

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

PERMISOS DE USUARIO

Para crear citas de servicio:

- “Crear” en citas de servicio

Configurar habilidades para servicio de campo

Asigne habilidades a recursos de servicio para indicar el tipo de trabajo que pueden realizar. También puede agregar habilidades requeridas a órdenes de trabajo y tipos de trabajo de modo que solo los recursos con habilidades concretas se puedan asignar para completar el trabajo.

EN ESTA SECCIÓN:

1. [Configurar ajustes de habilidad](#)
Antes de crear habilidades, agregue listas relacionadas de habilidades a formatos de página de servicio de campo y especifique quién puede ver y crear habilidades.
2. [Crear habilidades](#)
Para empezar a trabajar con habilidades, cree habilidades básicas en su organización. Cuando asigne habilidades a recursos de servicio o los marca como obligatorios en órdenes de trabajo y tipos de trabajo, puede agregar detalles como duración y nivel de habilidad.
3. [Asignar habilidades a recursos de servicio](#)
Asigne habilidades a recursos de servicio para representar sus certificados y áreas de experiencia.
4. [Agregar habilidades requeridas a órdenes de trabajo o tipos de trabajo](#)
Agregue habilidades requeridas a órdenes de trabajo, partidas de órdenes de trabajo o tipos de trabajo para garantizar que los recursos de servicio asignados procesen las habilidades correctas.

Configurar ajustes de habilidad

Antes de crear habilidades, agregue listas relacionadas de habilidades a formatos de página de servicio de campo y especifique quién puede ver y crear habilidades.

 **Nota:** Field Service Lightning debe activarse en su organización.

1. Personalice los formatos de página.
 - a. Para poder especificar habilidades requeridas en tipos de trabajo, agregue la lista relacionada Requisitos de habilidad a formatos de página de tipo de trabajo.
 - b. Para poder especificar habilidades requeridas en órdenes de trabajo, agregue la lista relacionada Requisitos de habilidad a formatos de página de orden de trabajo.
 - c. Para poder especificar habilidades requeridas en partidas de órdenes de trabajo, agregue la lista relacionada Requisitos de habilidad a formatos de página de partida de orden de trabajo.
 - d. Para poder asignar habilidades a recursos de servicio, agregue la lista relacionada Habilidades a formatos de página de recurso de servicio.
2. Asigne permisos a los usuarios.

Usuarios que van a...	Necesitarán estos permisos
Activar Field Service Lightning	"Personalizar aplicación"
Crear, actualizar y eliminar habilidades en Configuración.	"Personalizar aplicación"
Asignar habilidades a recursos de servicio	"Modificar" en recursos de servicio

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

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

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

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

PERMISOS DE USUARIO

Para modificar formatos de página:

- "Personalizar aplicación"

Para crear y modificar usuarios:

- "Gestionar usuarios internos"

Usuarios que van a...	Necesitarán estos permisos
Ver habilidades de recursos	"Leer" en recursos de servicio
Agregar habilidades requeridas a órdenes de trabajo, partidas de órdenes de trabajo o tipos de trabajo	"Modificar" en órdenes de trabajo, partidas de órdenes de trabajo o tipos de trabajo
Ver habilidades requeridas en órdenes de trabajo, partidas de órdenes de trabajo o tipos de trabajo	"Leer" en órdenes de trabajo, partidas de órdenes de trabajo o tipos de trabajo

3. Decida cómo se deben determinar los niveles de habilidad.

Las habilidades asignadas a un recurso de servicio o a una orden de trabajo, partida de orden de trabajo o tipo de trabajo pueden tener un nivel de habilidad de 0 a 99,99. Por ejemplo, puede:

- Utilice el campo `Nivel de habilidad` para indicar años de experiencia.
- Cree una matriz que corresponde clases de licencia profesional a números de nivel de habilidad.



Sugerencia:

- Si desea limitar los posibles valores de nivel de habilidad, cree una regla de validación que, por ejemplo, solo permite múltiples de 10.
- Cree ayuda a nivel de campo que permite a sus usuarios saber cómo se determina el nivel de habilidad.

Crear habilidades

Para empezar a trabajar con habilidades, cree habilidades básicas en su organización. Cuando asigne habilidades a recursos de servicio o los marca como obligatorios en órdenes de trabajo y tipos de trabajo, puede agregar detalles como duración y nivel de habilidad.

1. En Configuración, ingrese *Habilidades* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Habilidades** en Field Service.
2. Ingrese un nombre. Por ejemplo, *Profesional de la electricidad*.
3. Ingrese una descripción.
4. Omita las secciones "Asignar usuarios" y "Asignar perfiles", que son específicas de Live Agent.
5. Haga clic en **Guardar**.
Ahora puede asignar la habilidad a recursos de servicio o indicarla como obligatoria en tipos de trabajo, órdenes de trabajo o partidas de órdenes de trabajo.

CONSULTE TAMBIÉN

[Campos de habilidad para servicio de campo](#)

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

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

PERMISOS DE USUARIO

Para crear habilidades:

- "Personalizar aplicación"

Asignar habilidades a recursos de servicio

Asigne habilidades a recursos de servicio para representar sus certificados y áreas de experiencia.

1. Navegue al recurso que necesita la asignación de una habilidad.
2. En la lista relacionada Habilidades, haga clic en **Nueva habilidad de recurso de servicio**.
3. Seleccione una habilidad. Se deben crear las habilidades antes de que se puedan asignar a un recurso; para saber cómo hacerlo, consulte [Crear habilidades](#).
4. Ingrese un nivel de habilidad desde 0 a 99,99 en base a la forma en que su negocio mide el nivel de habilidad.
5. Ingrese una fecha de inicio, si es necesario, una fecha de finalización. Por ejemplo, si se debe volver a certificar un técnico en una habilidad concreta cada seis meses, puede ingresar una fecha de finalización que es seis meses posterior a la fecha de inicio.
6. Haga clic en **Guardar**. La habilidad del recurso aparece ahora en su lista relacionada Habilidades.



Sugerencia: Para facilitar el seguimiento de las funciones de un recurso, cargue fotos de licencias y certificados en la sección Archivos en la página de detalles del recurso.

CONSULTE TAMBIÉN

[Campos de habilidad para servicio de campo](#)

Agregar habilidades requeridas a órdenes de trabajo o tipos de trabajo

Agregue habilidades requeridas a órdenes de trabajo, partidas de órdenes de trabajo o tipos de trabajo para garantizar que los recursos de servicio asignados procesan las habilidades correctas.

Si una orden de trabajo o una partida de orden de trabajo solo puede ser completada por un recurso de servicio con un conjunto de habilidades en particular, agregue *habilidades requeridas* al registro. Las habilidades requeridas ayudan los despachadores a asignar el registro a un recurso de servicio con la experiencia adecuada. Puede seguir asignando una orden de trabajo, partida de orden de trabajo o cita de servicio relacionada a un recurso de servicio que *no* posee las habilidades requeridas, por lo que las habilidades requeridas sirven más como una sugerencia que una regla.



Nota: Si está utilizando los paquetes gestionados de Field Service Lightning, puede utilizar reglas de coincidencia para garantizar que las citas solo se asignen a recursos de servicio que poseen las habilidades requeridas indicadas en la orden de trabajo principal.

Si varias de sus órdenes de trabajo requieren las mismas habilidades, recomendamos agregar habilidades requeridas a *tipos de trabajo* para ahorrarle algo de tiempo y mantener sus procesos coherentes. Cuando agrega una habilidad requerida a un tipo de trabajo, las órdenes de trabajo y partidas de órdenes de trabajo que utilizan ese tipo heredan automáticamente la habilidad requerida. Por ejemplo, si sabe que las visitas de mantenimiento anuales para su producto Refrigerador de Classic requiere un nivel de habilidad de Mantenimiento de refrigerador de al menos 50, puede agregar esa habilidad requerida al tipo de trabajo Visita de mantenimiento anual. Cuando sea el momento de crear una orden de trabajo para el mantenimiento de refrigerador anual de un cliente, agregar ese tipo de trabajo a la orden de trabajo agrega la habilidad requerida también.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

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

PERMISOS DE USUARIO

Para asignar habilidades a recursos:

- “Modificar” en recursos de servicio

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

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

PERMISOS DE USUARIO

Para agregar habilidades requeridas a órdenes de trabajo, partidas de órdenes de trabajo o tipos de trabajo:

- “Modificar” en órdenes de trabajo, partidas de órdenes de trabajo o tipos de trabajo

 Nota:

- Cuando crea una orden de trabajo desde un tipo de trabajo, hereda las habilidades requeridas del tipo de trabajo, pero puede luego agregar o eliminar habilidades requeridas en la orden de trabajo.
- El cambio de las habilidades requeridas en un tipo de trabajo no afecta las habilidades requeridas en órdenes de trabajo creadas desde ese tipo de trabajo.
- Si agrega un tipo de trabajo a una orden de trabajo existente, la orden de trabajo solo hereda las habilidades requeridas del tipo de trabajo si la orden de trabajo no tiene aún habilidades requeridas. Lo mismo sucede para partidas de órdenes de trabajo.
- Las partidas de órdenes de trabajo no heredan las habilidades requeridas de su orden de trabajo principal.

Para agregar una habilidad requerida a una orden de trabajo, partida de orden de trabajo o tipo de trabajo:

1. Navegue hasta el registro que necesita habilidades requeridas.
2. En la lista relacionada Requisitos de habilidad, haga clic en **Nuevo requisito de habilidad**.
3. Seleccione una habilidad. Se deben crear las habilidades antes de que se puedan agregar como requisito; para saber cómo hacerlo, consulte [Crear habilidades](#).
4. Ingrese un nivel de habilidad desde 0 a 99, 99 en base a la forma en que su negocio mide el nivel de habilidad.
5. Haga clic en **Guardar**. La habilidad ahora aparece en la lista relacionada Requisitos de habilidad del registro.

CONSULTE TAMBIÉN

[Campos de habilidad para servicio de campo](#)

[Directrices para utilizar órdenes de trabajo](#)

Crear horas de trabajo

Defina las horas de trabajo y asígneles a territorios de servicio, miembros del territorio de servicio o cuentas para indicar sus horas de servicio de campo.

Nota:

- De forma predeterminada, solo los administradores del sistema pueden ver, crear y asignar horas de trabajo.
- Las páginas de detalles de recursos de servicio no indican las horas de trabajo porque las horas de un recurso de servicio pueden variar dependiendo del territorio en el que están trabajando. Para ver las horas de trabajo de un recurso de servicio para un territorio concreto, navegue a su lista relacionada Territorios de servicio y haga clic en el Número de miembro del territorio. Esto le lleva a la página de detalles del miembro de territorio de servicio, que indica las fechas y horas de trabajo del miembro durante las cuales pertenecen al territorio.
- Si está utilizando los paquetes gestionados de Field Service Lightning, el optimizador de programación solo asigna recursos de servicio a citas de servicio que están dentro de las horas de trabajo indicadas en el registro de miembro de territorio del recurso. Si no está utilizando los paquetes gestionados, las horas de trabajo sirven como una sugerencia en vez de una regla.

1. Haga clic en la ficha Horas de trabajo y, a continuación, haga clic en **Nueva**.

2. Ingrese un nombre, una descripción y una zona horaria.

3. Haga clic en **Guardar**.

4. La lista relacionada Divisiones de horas en las horas de trabajo, cree divisiones de horas para cada día. Por ejemplo, si las horas de trabajo deben estar comprendidas entre las 8 AM y las 5 PM de lunes a viernes, cree cinco divisiones de horas, una por día. Para reflejar descansos como el almuerzo, cree divisiones de horas múltiples en un día: Por ejemplo, *Lunes 8:00 AM – 12:00 PM* y *Lunes 1:00 PM – 5:00 PM*.



Sugerencia: Las divisiones de horas no incluyen ninguna regla integrada, pero puede crear desencadenadores de Apex que limitan la configuración de divisiones de horas en su organización. Por ejemplo, es posible que desee restringir las horas de inicio y finalización en divisiones de horas a incrementos de media hora o prohibir horas de finalización posteriores a las 8 PM.

5. Asigne las horas de trabajo a uno o más territorios de servicio.

a. Navegue a la página de detalles del territorio de servicio.

b. Seleccione las horas deseadas en el campo de búsqueda **Horas de trabajo** en la página de detalles del territorio y guarde sus cambios.

6. Si es necesario, asigne diferentes horas de trabajo a uno o más miembros territorios de servicio.

Los miembros del territorio de servicio (que son recursos que pueden trabajar en el territorio) utilizan automáticamente las horas de trabajo de su territorio de servicio. Si un recurso necesita horas de trabajo diferentes a su territorio, cree horas de trabajo separadas para ellos desde la ficha Horas de trabajo. A continuación, seleccione las horas que desee en el campo de búsqueda **Horas de trabajo** en la página de detalles del miembro de territorio de servicio.



Nota: Si las horas de trabajo de un recurso son similares a las horas de su territorio, las horas de trabajo del recurso solo necesitan divisiones de tiempo para los días de diferencia con las horas del territorio. Por ejemplo, supongamos que las horas

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

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

PERMISOS DE USUARIO

Para crear horas de trabajo:

- “Crear” en horas de trabajo

Para asignar horas de trabajo a recursos de servicio:

- “Modificar” en recursos de servicio

Para asignar horas de trabajo a territorios de servicio:

- “Modificar” en territorios de servicio

Para asignar horas de trabajo a cuentas:

- “Modificar” en cuentas

del territorio de un recurso son 8:00 AM a 5:00 PM de lunes a viernes, pero el recurso funciona de 10:00 AM a 7:00 PM los viernes. Cuando crea horas de trabajo para el recurso, cree solo una división de tiempo: *Viernes de 10:00 AM a 7:00 PM*. El recurso utiliza automáticamente las divisiones de tiempo de su territorio para los días de lunes a jueves, luego utiliza su propia división de tiempo especial los viernes.

7. Opcionalmente, asigne horas de trabajo a una o más cuentas a través del campo de búsqueda *Horas de trabajo* en la página de detalles de la cuenta. Las horas de trabajo de una cuenta ayudan los despachadores a saber cuándo programar citas de servicio para la cuenta. Por ejemplo, si ABC Labs solo permite a los técnicos visitar su oficina de lunes a viernes de 8 AM a mediodía, puede crear horas de trabajo para ellos que reflejan esta preferencia.

CONSULTE TAMBIÉN

[Campos de horas de trabajo](#)

Crear reportes de Field Service Lightning

Cree tipos de reporte para realizar un seguimiento del progreso de servicio de campo en su organización.

Puede crear una variedad de tipos de reportes personalizados para mantenerse informado sobre registros de servicio de campo.

1. En Configuración, ingrese *Tipos de reporte* en el cuadro Búsqueda rápida, luego seleccione **Tipos de reporte** y haga clic en **Nuevo tipo de reporte personalizado**.
2. En el menú desplegable Objeto principal, seleccione el objeto de servicio de campo sobre el que desea generar el reporte:

Objeto principal	Descripción	Objetos secundarios disponibles
Horas de trabajo	Vea las horas de trabajo de territorios de servicio y sus miembros.	Territorios de servicio Divisiones de horas
Citas de servicio	Compara las diferencias entre las horas de cita programadas y reales y analiza las tendencias en la asignación de recursos en citas.	Recursos asignados
Recursos de servicio	Compara las capacidades, el absentismo y las habilidades de los recursos de servicio y ve los territorios a los que pertenecen y las citas de servicio a las que están asignados. Además, ve qué cuentas u órdenes de trabajo enumeran recursos, según prefiera.	Recursos asignados Absentismos de recursos Capacidades de recursos Preferencias de recursos Habilidades de recursos de servicio Miembros de territorios de servicio
Territorios de servicio	Compare el número y los tipos de citas de servicio, órdenes de trabajo y partidas de órdenes de trabajo entre territorios de servicio, y vea qué recursos de servicio pertenecen a cada territorio.	Citas de servicio Miembros de territorios de servicio Orden de trabajo Partidas
Órdenes de trabajo	Compare información como el número de citas o partidas por orden de trabajo o territorios de servicio de órdenes de trabajo. Además, analice cómo varían las preferencias de recursos y	Preferencias de recursos Citas de servicio Requisitos de habilidad Partidas de órdenes de trabajo

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

- Las funciones de Field Service Lightning están disponibles en **Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition y Developer Edition** con Service Cloud. Las órdenes de trabajo también están disponibles en **Professional Edition**.
- Los paquetes gestionados de Field Service Lightning están disponibles por un costo adicional en **Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition y Developer Edition** con Service Cloud.

PERMISOS DE USUARIO

Para crear o actualizar tipos de reportes personalizados:

- "Gestionar tipos de reportes personalizados"

Para crear una carpeta de reportes públicos:

- "Gestionar reportes públicos"

Objeto principal	Descripción	Objetos secundarios disponibles
	requisitos de habilidad entre órdenes de trabajo.	
Partidas de órdenes de trabajo	Compare información como los propietarios de partidas de órdenes de trabajo, la duración y el asunto, y vea citas de servicio y requisitos de habilidades asociados con partidas de órdenes de trabajo.	Citas de servicio Requisitos de habilidad
Tipos de trabajos	Compare información como la duración del tipo de trabajo y los requisitos de habilidad.	Requisitos de habilidad
Cuentas	Compare las preferencias de recursos y las órdenes de trabajo de las cuentas.	<i>Objetos de servicio de campo:</i> Preferencias de recursos Órdenes de trabajo
Activos	Compare el número y las características de órdenes de trabajo asociadas con activos.	<i>Objetos de servicio de campo:</i> Órdenes de trabajo
Casos	Compare el número y las características de órdenes de trabajo asociadas con casos.	<i>Objetos de servicio de campo:</i> Órdenes de trabajo
Contactos	Analice las citas de servicio y las órdenes de trabajo asociadas con contactos.	<i>Objetos de servicio de campo:</i> Citas de servicio Órdenes de trabajo
Asignaciones	Compare el número y las características de órdenes de trabajo asociadas con asignaciones.	<i>Objetos de servicio de campo:</i> Órdenes de trabajo
Contratos de servicios	Compare el número y las características de órdenes de trabajo asociadas con contratos de servicio.	<i>Objetos de servicio de campo:</i> Órdenes de trabajo

3. Rellene los campos obligatorios y haga clic en **Siguiente**.



Sugerencia: En el menú desplegable **Almacenar en categoría**, recomendamos elegir **Reportes del servicio de atención al cliente** u **Otros reportes**. Se trata de la categoría donde los usuarios encontrarán el tipo de reporte personalizado en la ficha Reportes. También puede crear su propia carpeta de reportes de servicio de campo. Realice sus elecciones en la página Definir conjuntos de registros de reporte.

4. Haga clic en **Guardar**.

5. Elimine y reorganice los campos de su diseño de reporte si fuera necesario.

Consideraciones de Field Service Lightning

Antes de configurar Field Service Lightning, revise estas importantes consideraciones acerca de sus funciones.

EN ESTA SECCIÓN:

[Límites y limitaciones de Field Service Lightning](#)

Obtenga información acerca de los límites y las limitaciones que existen para Field Service Lightning.

[Seguimiento de ubicaciones en Field Service Lightning](#)

Cuando agrega una dirección a ciertos tipos de registros de servicio de campo, Salesforce calcula la latitud, la longitud y la precisión de la ubicación de la dirección. Puede hacer referencia a estos datos, que son visibles solo en la API, en cualquier aplicación de servicio de campo personalizada.

[Consideraciones para utilizar órdenes de trabajo](#)

Obtenga perspectivas de las formas en que puede y debe utilizar órdenes de trabajo para que su negocio funcione correctamente.

Límites y limitaciones de Field Service Lightning

Obtenga información acerca de los límites y las limitaciones que existen para Field Service Lightning.

Artículos vinculados

Los artículos vinculados a artículos de Knowledge adjuntos a órdenes de trabajo y partidas de órdenes de trabajo. Incluyen las siguientes limitaciones.

- El widget Artículo y Herramientas de artículos de noticias en tiempo real no están disponibles en la vista de noticias en tiempo real.
- Las acciones rápidas y acciones globales ya no son compatibles con artículos vinculados.
- La barra de herramientas de artículo en la página de inicio de Knowledge no incluye la opción de adjuntar artículos a órdenes de trabajo y partidas de órdenes de trabajo.
- Las listas relacionadas Órdenes de trabajo vinculadas y Partidas de órdenes de trabajo vinculadas no están disponibles en Lightning Experience o Salesforce1.
- Los artículos vinculados son de solo visualización en Lightning Experience y Salesforce1.
- En Lightning Experience, hacer clic en un vínculo de artículo en un elemento de noticias en tiempo real le redirige a la página del artículo en Salesforce Classic. En Salesforce1, no se puede acceder a artículos vinculados desde elementos de noticias en tiempo real.

Horas de trabajo

No puede crear campos personalizados en horas de trabajo o divisiones de tiempo.

Territorios de servicio

- Una jerarquía de territorios de servicio puede incluir hasta 500 territorios.

Órdenes de trabajo

- Una jerarquía de órdenes de trabajo puede tener hasta 10.000 órdenes de trabajo.
- Una jerarquía de partidas de órdenes de trabajo puede tener hasta 10.000 partidas de órdenes de trabajo.

Lightning Experience

Los paquetes gestionados de Field Service Lightning no están disponibles en Lightning Experience.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

- Las funciones de Field Service Lightning están disponibles en **Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition y Developer Edition** con Service Cloud. Las órdenes de trabajo también están disponibles en **Professional Edition**.
- Los paquetes gestionados de Field Service Lightning están disponibles por un costo adicional en **Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition y Developer Edition** con Service Cloud.

Salesforce1

Los paquetes gestionados y las funciones estándar de Field Service Lightning no están disponibles en todas las versiones de la aplicación móvil Salesforce1. Incluyen las siguientes limitaciones:

- En la aplicación descargable Salesforce1 para iOS:
 - No puede crear citas de servicio y la lista relacionada Reciente no está disponible.
 - No puede crear nuevos recursos de servicio o ausencias y la lista relacionada Reciente no está disponible en ausencias o recursos de servicio.
- En los registros de servicio de campo creados a través de una lista relacionada, el campo que indica el registro principal no se rellena hasta que guarde el registro. Este problema se aplica a todas las versiones de Salesforce1. Por ejemplo, cuando crea una cita de servicio desde la lista relacionada Citas de servicio en una orden de trabajo, el campo **Registro principal** está en blanco hasta que toca **Guardar**. Después de crear el registro, el campo de registro principal indica la orden de trabajo principal como se espera.
- La consola del despachador, que es parte de los paquetes gestionados, no está disponible en Salesforce1.

Seguimiento de ubicaciones en Field Service Lightning

Cuando agrega una dirección a ciertos tipos de registros de servicio de campo, Salesforce calcula la latitud, la longitud y la precisión de la ubicación de la dirección. Puede hacer referencia a estos datos, que son visibles solo en la API, en cualquier aplicación de servicio de campo personalizada.

Esta función de datos de localización, conocida como “geocodificación” esta activada para todos los objetos de servicio de campo admitidos cuando activa Field Service Lightning. En la API, observará valores en los tres campos siguientes en órdenes de trabajo, partidas de órdenes de trabajo, citas de servicio, territorios de servicio, ausencias de recursos y miembros de territorio de servicio:

Nombre del campo	Descripción
Latitud	La latitud de la dirección.
Longitud	La longitud de la dirección.
GeocodeAccuracy	La precisión de la latitud y la longitud Este campo contiene uno de los siguientes valores, indicados en orden desde más a menos preciso: • Address: En el mismo edificio • NearAddress: Cerca de la dirección • Block: Punto a medio camino del bloque • Street: Punto a medio camino de la calle • ExtendedZip: Centro del área de código postal ampliada • Zip: Centro del área de código postal • Neighborhood: Centro del vecindario • City: Centro de la ciudad • County: Centro del país • State: Centro de la provincia

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

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

Nombre del campo	Descripción
	Unknown: No se encontraron coincidencias para la dirección (por ejemplo, la dirección no es válida)

Mantener los datos de geocodificación actualizados

Salesforce actualiza periódicamente estos campos de geocodificación para garantizar su precisión. Las actualizaciones se gestionan por una función conocida como “reglas de limpieza” (porque mantienen sus datos limpios y actuales). Los campos de geocodificación de un registro se actualizan cuando:

- Se crea o se actualiza el registro
- Se desactiva y reactiva la regla de limpieza del tipo de registro



Nota:

- Permita que transcurra algo de tiempo para que se actualicen los campos de geocodificación. La cantidad de tiempo de procesamiento varía según el número de registros que se actualicen al mismo tiempo.
- Si se desactiva la geocodificación masiva para una regla de limpieza, la desactivación o reactivación de la regla no actualiza los campos de geocodificación. La geocodificación masiva se activa de forma predeterminada.

Puede echar un vistazo al estado de los datos de geocodificación de un registro de varias maneras.

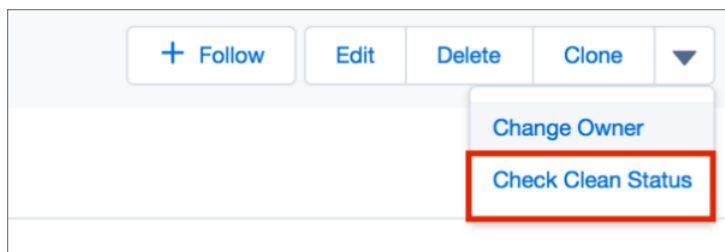
- Si está utilizando Salesforce Classic:*

Agregue la lista relacionada Limpiar este registro con Data.com al formato de página del registro al que desea realizar un seguimiento. La lista relacionada incluye:

- La hora de la última actualización de los datos de geocodificación del registro.
- El estado de geocodificación del registro. Para obtener información acerca de los que significa cada estado, consulte [Estados de Data.com Clean](#). El estado **Sincronizado** significa que sus datos de geocodificación están actualizados.
- Un vínculo **Limpieza** que le permite ejecutar manualmente una actualización instantánea.

- Si está utilizando Lightning Experience*

En el registro, seleccione **Comprobar estado de Clean** en el menú desplegable de acción para ver el estado de su geocodificación.



Cómo anular la suscripción

Si ya está utilizando otro servicio de geocodificación y prefiere no utilizar esta función, puede anular la suscripción para la geocodificación de Field Service Lightning.

- En Configuración, ingrese *Data.com* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Reglas de limpieza** en Administración de Data.com.
- Busque las entradas para Field Service Lightning y haga clic en **Desactivar** junto a cada regla:
 - Geocódigos para la dirección de órdenes de trabajo

- Geocódigos para la dirección de partidas de órdenes de trabajo
- Geocódigos para la dirección de cita de servicio
- Geocódigos para la dirección de territorio de servicio
- Geocódigos para la dirección de miembro del territorio de servicio
- Geocódigos para la dirección de ausencia de recurso



Nota:

- Si está utilizando los paquetes gestionados de Field Service Lightning, anular la suscripción para la geocodificación signifique que la altitud, longitud y precisión del geocódigo ya no se calculan para registros de servicio de campo. Sin estos datos de geocodificación, el optimizador de programación no funciona correctamente.
- Si estaba utilizando órdenes de trabajo antes de Winter '17, la activación de Field Service Lightning activa automáticamente la geocodificación para todas las órdenes de trabajo existentes en su organización y rellena sus campos de geocodificación. Si no activa Field Service Lightning, la función de geocodificación no está disponible para órdenes de trabajo.

CONSULTE TAMBIÉN

[Configurar Field Service Lightning](#)

[Directrices de Field Service Lightning](#)

Consideraciones para utilizar órdenes de trabajo

Obtenga perspectivas de las formas en que puede y debe utilizar órdenes de trabajo para que su negocio funcione correctamente.

EN ESTA SECCIÓN:

[Cómo se ajustan las órdenes de trabajo a su proceso de asistencia](#)

Los órdenes de trabajo son una útil herramienta de asistencia, especialmente si ofrece servicios de campo. Puede incorporar órdenes de trabajo en sus procesos de asistencia de varias maneras.

[Cómo funcionan los precios en las órdenes de trabajo](#)

Las órdenes de trabajo y partidas de órdenes de trabajo tienen varios campos relacionados con precios. Descubra cómo interactúan y cómo utilizarlos.

[Muestras de código de Apex para órdenes de trabajo](#)

Utilice estas muestras de Apex para personalizar y automatizar la función de las órdenes de trabajo en su proceso de asistencia.

Cómo se ajustan las órdenes de trabajo a su proceso de asistencia

Los órdenes de trabajo son una útil herramienta de asistencia, especialmente si ofrece servicios de campo. Puede incorporar órdenes de trabajo en sus procesos de asistencia de varias maneras.

Aquí tiene algunas fórmulas recomendadas:

Situación	Cómo utilizar órdenes de trabajo para solucionar la situación
Reparación un activo roto: Un cliente le compra un activo (como un coche). El comprador sufre un problema con el activo, así que le llama para reportarle el problema. Un agente crea un caso a partir de la llamada, y determina que debe enviarse un técnico al cliente para reparar el activo.	1. El agente crea una orden de trabajo "Reparar activo" para el activo con una breve descripción del problema. 2. El agente crea una cita de servicio en la orden de trabajo y la asigna a un recurso de servicio disponible. 3. Se envía al recurso de servicio a reparar el activo. 4. El recurso de servicio se percató de que falta una pieza de recambio crucial. Cambia el estado de la cita de servicio a Completada y crea una segunda cita de servicio en la orden de trabajo para instalar la pieza de recambio. 5. Cuando se instala la pieza de recambio y se completa la segunda cita de servicio, el recurso de servicio asignado cambia el estado en la cita de servicio y su orden de trabajo principal a Completado. 6. El agente cierra el caso.
Realización de mantenimiento preventivo: Un cliente le compra un activo y lo cubre con un contrato de mantenimiento preventivo de cinco años. El contrato da derecho al cliente a una comprobación de mantenimiento preventivo cada año. La comprobación de mantenimiento anual está representada en Salesforce por una asignación que está vinculada al registro del activo.	1. Un agente de servicio crea una orden de trabajo "Comprobación de mantenimiento anual" en el activo. 2. El agente agrega partidas a la orden de trabajo que representan las tareas de mantenimiento que el técnico debe completar. 3. El agente crea una cita de servicio en la orden de trabajo y la asigna a un recurso de servicio. 4. Se envía al recurso de servicio a completar la comprobación de mantenimiento. 5. A medida que cada partida de la orden de trabajo se completa, el recurso cambia el estado de la partida a Completada. Cuando se completen todas las partidas, el

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

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

Situación	Cómo utilizar órdenes de trabajo para solucionar la situación
	recurso cambia el estado de la cita de servicio y su orden de trabajo principal a <i>Completada</i>. 6. Para el siguiente mantenimiento anual en el activo, el agente puede crear rápidamente un duplicado de esta orden de trabajo.

Aunque estos enfoques reflejan usos típicos de las órdenes de trabajo, existen muchas maneras de personalizar la forma de utilizar las órdenes de trabajo. Aquí tiene varios ejemplos.

- Cree una acción rápida “Nueva orden de trabajo” en activos, casos y cuentas.



Nota: Las asignaciones y los contratos de servicio no admiten acciones rápidas.

- Configure una acción rápida en órdenes de trabajo que actualice automáticamente los campos de cuenta, activo y contacto de la nueva orden de trabajo para que coincidan con su registro principal.
- Si su organización utiliza activos jerárquicos, realice un seguimiento de subtareas específicas de forma más precisa asociando partidas de órdenes de trabajo con activos diferentes. Por ejemplo, una orden de trabajo vinculada al activo “automóvil” puede tener una partida vinculada al activo secundario “faro”. Puede agregar la lista relacionada Partidas de órdenes de trabajo para evaluar formatos de página para permitir a los usuarios ver todas las partidas asociadas con un activo.

Para consultar muestras de código de Apex que puede utilizar para personalizar órdenes de trabajo en su organización, consulte [Muestras de código de Apex para órdenes de trabajo](#).

CONSULTE TAMBIÉN

[Directrices para utilizar órdenes de trabajo](#)

[Configurar órdenes de trabajo](#)

Cómo funcionan los precios en las órdenes de trabajo

Las órdenes de trabajo y partidas de órdenes de trabajo tienen varios campos relacionados con precios. Descubra cómo interactúan y cómo utilizarlos.

Las *órdenes de trabajo* contienen los siguientes campos relacionados con los precios. Si piensa utilizar estos campos, agréguelos a formatos de página de órdenes de trabajo.

Campo de órdenes de trabajo	Qué representa
Descuento	(Solo lectura) La media ponderada de los descuentos de todas las partidas de la orden de trabajo. Puede ser cualquier número positivo hasta 100.
Subtotal	(Solo lectura) El total de las partidas de la orden de trabajo antes de que se apliquen descuentos e impuestos.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

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

Campo de órdenes de trabajo	Qué representa
Precio total	(Solo lectura) El total del precio de las partidas de la orden de trabajo después de que se apliquen descuentos pero antes de agregar impuestos.
Total	(Solo lectura) El precio total de la orden de trabajo con impuestos agregados.
Lista de precios	La lista de precios asociada con la orden de trabajo. Agregar un alista de precios a la orden de trabajo le permite vincular cada partida de orden de trabajo con un producto incluido en la lista de precios.
Impuesto	El total de impuestos en la orden de trabajo en un formato de divisa. (No ingresar un porcentaje.) Por ejemplo, si una orden de trabajo cuyo precio total es de 100 €, ingrese 10 € para aplicar un porcentaje de impuestos de 10. Puede ingresar un número con o sin el símbolo de divisa y puede utilizar hasta dos decimales.

Además, las *partidas de órdenes de trabajo* contienen estos campos relacionados con precios. Si piensa utilizar estos campos, agréguelos a formatos de página de partidas de órdenes de trabajo.

Campo de partidas de órdenes de trabajo	Qué representa
Descuento	El porcentaje de descuento que se aplica al subtotal de la partida. Puede ingresar un número con o sin el símbolo de porcentaje y puede utilizar hasta dos decimales.
Subtotal	(Solo lectura) El precio por unidad de la partida multiplicado por la cantidad.
Precio total	(Solo lectura) El subtotal de la partida con los descuentos aplicados. Este campo está en blanco hasta que agrega un precio unitario y guarda la partida.
Precio de la lista	(Solo lectura) El precio de la partida (producto) según se enumera en su entrada correspondiente de la lista de precios. Si un producto no está seleccionado, el valor predeterminado del precio de lista es cero.  Nota: Cuando selecciona un producto para vincular a la partida, puede ver el precio de lista del producto junto con su nombre e Id. en la ventana de búsqueda. Este campo de precio de lista se rellena cuando guarda la partida.
Producto	El nombre del producto que corresponde a la partida. La búsqueda solo indica productos incluidos en la lista de precios de la orden de trabajo principal. Cuando selecciona un producto y guarda la partida, los siguientes campos se rellenan en la partida: • Precio de la lista

Campo de partidas de órdenes de trabajo	Qué representa
	- Precio unitario (Unit Price) - Subtotal - Precio total  Nota: La modificación en línea no es compatible en el campo Producto. Para cambiar el producto en una partida, haga clic en Modificar. Agregar un producto actualiza el precio de lista, precio unitario, subtotal y precio total basándose en la entrada de lista de precios correspondiente del nuevo producto.
Precio unitario (Unit Price)	De forma predeterminada, el precio por unidad de la partida de una orden de trabajo es el precio de lista de la partida que proviene de la lista de precios, pero puede cambiarlo.

Cuando se rellenan campos de precios en órdenes de trabajo y sus partidas, tenga estas directrices en cuenta:

- Para aplicar un descuento a una orden de trabajo, aplique el descuento a nivel de la partida. Si su orden de trabajo no tiene partidas, el descuento es cero.
- Cuando se rellenan campos en una orden de trabajo, solo rellene los campos **Lista de precios** e **Impuestos**. Los campos **Subtotal**, **Descuento**, **Precio total** y **Total** se calculan de forma automática en base a los campos de partidas.
- Cuando se rellenan campos en una partida de una orden de trabajo, solo rellene los campos **Producto** y **Descuento**. Los campos **Subtotal**, **Precio total**, **Precio de la lista** y **Precio por unidad** se calculan de forma automática en base a otros campos de las partidas.
- La partidas de órdenes de trabajo no tienen que estar vinculadas a un producto. Por ejemplo, es posible que prefiera utilizar partidas de órdenes de trabajo para realizar un seguimiento a tareas. Solo recuerde que si el campo **Producto** está en blanco, no puede utilizar los campos **Precio de lista**, **Precio unitario**, **Descuento**, **Cantidad**, **Subtotal** o **Precio total**.



Nota:

- No puede eliminar una lista de precios vinculada a una orden de trabajo.
- No puede eliminar un producto vinculado a una partida de orden de trabajo.
- No puede eliminar una entrada de lista de precios vinculada a una partida de orden de trabajo. Las entradas de la lista de precios están vinculadas a partidas de órdenes de trabajo a través del campo de búsqueda **Producto**.
- No puede eliminar una lista de precios de una orden de trabajo si sus partidas están vinculadas a productos desde esa lista de precios.
- No se pueden agregar productos a partidas de órdenes de trabajo en Lightning Experience. Utilice Salesforce Classic o la API. Si una partida de orden de trabajo se creó en Salesforce Classic e incluye un producto, la cantidad y el precio unitario se pueden actualizar en Lightning Experience, pero no se puede actualizar el producto.

CONSULTE TAMBIÉN

[Campos de órdenes de trabajo](#)

[Campos de partidas de órdenes de trabajo](#)

[Configurar órdenes de trabajo](#)

Muestras de código de Apex para órdenes de trabajo

Utilice estas muestras de Apex para personalizar y automatizar la función de las órdenes de trabajo en su proceso de asistencia.



Sugerencia: ¿Es nuevo en Apex? Consulte la [Guía del desarrollador de código Apex de Force.com](#).

Desencadenador de muestra 1

Este desencadenador evita que los usuarios cierren una orden de trabajo a no ser que todas sus partidas se hayan cerrado. Es una buena forma de garantizar que todas las tareas programadas están completas.

Para definir un desencadenador de órdenes de trabajo en su organización:

1. En Configuración, ingrese *Órdenes de trabajo* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, haga clic en **Desencadenadores** bajo Órdenes de trabajo.
2. Haga clic en **Nuevo**.
3. Copie el texto de desencadenador y péguelo en el campo de texto.
4. Haga clic en **Guardar**.

```
trigger ValidateWorkOrderLineItem on WorkOrder (before update) {
    for(WorkOrder w : Trigger.New) {
        if(w.Status == 'Closed'){
            List<WorkOrderLineItem> woLineItemList = [Select wo.Status
                                                        From WorkOrderLineItem wo where wo.WorkOrderId=:w.Id];
            if(woLineItemList.isEmpty()==false) {
                for(WorkOrderLineItem woLineItem : woLineItemList){
                    if(woLineItem.Status != 'Closed'){
                        w.addError('You cannot close a work order until all of its
line items are closed.');
```

Desencadenador de muestra 2

Este desencadenador cierra automáticamente un caso cuando una orden de trabajo del caso está marcada como Cerrada. Si un caso tiene múltiples órdenes de trabajo, el desencadenador actúa cuando la primera orden de trabajo se marca como Cerrada. De ese modo, el agente del servicio de asistencia no tiene que cerrar manualmente el caso después de que la orden relacionada esté completa.

```
trigger CloseCaseWhenWoId on WorkOrder (after update) {
    for (WorkOrder wo: Trigger.new) {
        try {
            if (wo.Status == 'closed') {
                Case ca = [SELECT Status from case where id = :wo.CaseId];
                ca.Status = 'closed';
                update ca;
            }
        } catch (Exception e) {
```

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

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

```

    }
}
}

```

Prueba de unidad de desencadenador 2

Puede configurar pruebas de unidad de Apex en la consola del desarrollador para explorar su código para cualquier problema. Para que todo funcione correctamente, Salesforce requiere que al menos tres cuartas partes de sus líneas de código Apex sean cubiertas por pruebas. Esta prueba de unidad se aplica a Desencadenador de muestra 2.

```

@isTest
private class WOTriggerTest {
    static testMethod void validateWO() {
        Case ca = new Case();
        ca.Origin = 'Phone';
        ca.Status = 'new';
        insert(ca);
        WorkOrder wo = new WorkOrder();
        wo.Subject = 'test';
        wo.Status = 'closed';
        wo.CaseId = ca.Id;
        insert(wo);
        update(wo);
        Case cal = [SELECT Status from Case where id= :ca.Id];
        System.assertEquals('Closed', cal.Status);
    }
}

```

Clase de Apex de órdenes de trabajo

Las clases de Apex reducen el tamaño de sus desencadenadores y facilitan la reutilización y mantenimiento de código Apex. Esta clase, a la que puede hacer referencia en desencadenadores, crea una orden de trabajo con una partida.

```

public class CreateWorkOrderLineItem{
    public WorkOrderLineItem createWorkOrderLineItem(){
        WorkOrder wo = new WorkOrder();
        wo.subject = 'title';
        insert wo;
        WorkOrderLineItem woli = new WorkOrderLineItem();
        woli.workOrderId = wo.Id;
        woli.description = 'abcd';
        return woli;
    }
}

```

Prueba de unidad de clase de Apex de órdenes de trabajo

Esta prueba de unidad se aplica a la Clase de Apex de órdenes de trabajo.

```

@isTest
public class TestWorkOrderLineItem {
    static testMethod void testCreateWorkOrderLineItem()
    {
        CreateWorkOrderLineItem cwoLi = new CreateWorkOrderLineItem();
        cwoLi.createWorkOrderLineItem();
    }
}

```

```
}  
}
```

CONSULTE TAMBIÉN

[Consideraciones para utilizar órdenes de trabajo](#)

[Campos de órdenes de trabajo](#)

Directrices de Field Service Lightning

Obtenga información acerca de cómo y cuándo utilizar funciones de Field Service Lightning.

EN ESTA SECCIÓN:

[Directrices para el uso de citas de servicio](#)

Una cita de servicio es una cita para un técnico de servicio de campo para realizar trabajos para un cliente. Obtenga información acerca de cómo crear y gestionar citas de servicio.

[Directrices para el uso de recursos de servicio](#)

Los recursos de servicio son usuarios que pueden realizar trabajos de servicio de campo. Obtenga información acerca de cómo crear y gestionar recursos de servicio.

[Directrices para el uso de territorios de servicio](#)

Los territorios de servicio representan regiones en las que su equipo realiza trabajo de servicio de campo. Obtenga información acerca de cómo crear y gestionar territorios de servicio.

[Directrices para utilizar órdenes de trabajo](#)

Las órdenes de trabajo le ayudan a realizar un seguimiento de las tareas que hay que realizar en un producto. Obtenga información acerca de cómo crear y gestionar órdenes de trabajo.

[Directrices para utilizar Knowledge con órdenes de trabajo](#)

Puede adjuntar artículos de Knowledge a órdenes de trabajo y partidas de órdenes de trabajo para ayudar a los técnicos en el campo a acceder a información importante sobre procedimientos, directrices, especificaciones y otros aspectos.

Directrices para el uso de citas de servicio

Una cita de servicio es una cita para un técnico de servicio de campo para realizar trabajos para un cliente. Obtenga información acerca de cómo crear y gestionar citas de servicio.

Visualización de citas de servicio

Ver citas de servicio en la ficha Citas de servicio. Las citas de servicio también aparecen en varias páginas de detalles de registro:

- Las citas asignadas de un recurso de servicio aparecen en la lista relacionada Citas de servicio en la página de detalles de recurso.
- Las citas de servicio relacionadas de un registro aparecen en la lista relacionada Citas de servicio en la página de detalles de registro. Las cuentas, activos, oportunidades, órdenes de trabajo y partidas de órdenes de trabajo pueden tener citas de servicio.

Creación de citas de servicio

Cree citas de servicio a través de la ficha Citas de servicio o desde la lista relacionada Citas de servicio en un registro compatible. No puede crear citas de servicio desde la lista relacionada Citas de servicio en un recurso de servicio, pero puede asignar el recurso a citas de servicio existentes.

Eliminación de citas de servicio

Puede eliminar una cita de servicio para indicar que se canceló. La eliminación de un registro elimina sus citas de servicio secundarias.

Asociación de citas de servicio con otros registros

Las citas de servicio siempre tienen un registro principal, que puede ser una orden de trabajo, una partida de orden de trabajo, una oportunidad, una cuenta o un activo. El tipo de registro principal le indica la naturaleza de la cita de servicio:

- Las citas de servicio en *órdenes de trabajo y partidas de órdenes de trabajo* ofrecen una vista más detallada del trabajo que se está realizando. Mientras que las órdenes de trabajo y las partidas de órdenes de trabajo le permiten ingresar información general acerca de una tarea, las citas de servicio son donde agrega los detalles acerca de la programación y propiedad.
- Las citas de servicio en *activos* representan trabajo realizado en el activo.
- Las citas de servicio en *cuentas* representan trabajo realizado en la cuenta.
- Las citas de servicio en *oportunidades* representan trabajo relacionado con la oportunidad.

Por ejemplo, suponga que crea una orden de trabajo para realizar un seguimiento del mantenimiento anual del refrigerador de un cliente. En la lista relacionada Citas de servicio de la orden de trabajo, crea una cita Mantenimiento anual.

Durante la cita, el técnico completa la mayoría del mantenimiento pero determina que debe pedirse e instalarse una pieza de recambio. Después de que la cita se realiza, se crea una segunda cita de servicio en la orden de trabajo para realizar un seguimiento de la instalación. Cuando se realiza la segunda cita y se determina que el refrigerador está completamente reparado, la orden de trabajo puede cerrarse.

Concepto de los estados de cita de servicio

Las citas de servicio tienen dos campos de estado: `Estado` y `Estado despachar`. El campo `Estado` en citas de servicio se rellena automáticamente basándose en la hora actual y en las horas de inicio y finalización programadas, las horas de inicio y finalización actuales y el estado despachar. La lista de selección `Estado` incluye los siguientes valores, que se calculan como se indica:

- *No programado*: Los campos `Inicio programado` y `Finalización programada` están en blanco.
- *Programado*: Los campos `Inicio programado` y `Finalización programada` se rellenan.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

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

PERMISOS DE USUARIO

Para ver citas de servicio:

- “Leer” en citas de servicio

Para crear citas de servicio:

- “Crear” en citas de servicio

Para eliminar citas de servicio:

- “Eliminar” en citas de servicio

Para asignar recursos de servicio citas de servicio:

- “Modificar” en cita de servicio Y “Ver” en recursos de servicio

- *Despachado*: El Estado despacho cambia a Despachado.
- *En curso*: El campo Inicio actual se rellena, pero el campo Finalización actual está en blanco.
- *Completado*: Los campos Inicio actual y Finalización actual se rellenan.
- *Cancelado*: El Estado despacho cambió a Cancelado.
- *Perdido*: Los campos Inicio programado y Finalización programada se rellenan, los campos Inicio actual y Finalización actual están en blanco y la hora Finalización programada transcurrió.
- *Larga duración*: La cita está *En curso*, pero la hora Finalización programada transcurrió.
- *Demora*: La cita es *Programada*, y la hora actual está entre el Inicio programado y la Finalización programada.

El estado de una cita de servicio es independiente del estado de su registro principal.

El campo Estado despacho indica si se notificó la cita al recurso de servicio asignado. Es un campo modificable con dos valores:

- *Despachado*: Se notificó la cita al recurso de servicio asignado. La selección de este valor cambia el Estado de la cita a Despachada. Este valor solo se puede seleccionar cuando el Estado de la cita es No programada o Programada.
- *Cancelado*: La cita está cancelada. La selección de este valor cambia el Estado de la cita a Cancelada.



Nota: No puede crear valores adicionales en estos campos de estado. Si necesita que el estado de la cita de servicio sea modificable, utilice campos personalizados.

CONSULTE TAMBIÉN

[Campos de citas de servicio](#)

Directrices para el uso de recursos de servicio

Los recursos de servicio son usuarios que pueden realizar trabajos de servicio de campo. Obtenga información acerca de cómo crear y gestionar recursos de servicio.

Visualización de recursos de servicio

Visualice recursos de servicio en la ficha Recursos de servicio. Además:

- Los recursos asignados a una cita de servicio en la lista relacionada Recursos asignados en la página de detalles de la cita.
- Los recursos que pertenecen a un territorio de servicio aparecen en la lista relacionada Miembros de territorio de servicio en la página de detalles del territorio.

Creación de recursos de servicio

Cree recursos de servicio desde la ficha Recursos de servicio. Un usuario puede tener hasta dos registros de recurso de servicio asociados si cada registro es un Tipo de recurso (Técnico o Despachador) diferente

Asignación de recursos de servicio a citas de servicio

Asigne un recurso a una cita de servicio a través de la lista relacionada Recursos asignados en la página de detalles de la cita. Si es necesario, puede modificar el formato de la lista relacionada desde el nodo Recursos asignados en Configuración. Puede asignar múltiples recursos a una cita.

Desactivación de recursos de servicio

Para fines de seguimiento, los recursos solo se pueden desactivar, no eliminar. Para desactivar un usuario, anula la selección de **Activo** en su página de detalles.

La desactivación de un usuario desactiva el recurso de servicio relacionado. No puede crear un recurso de servicio vinculado a un usuario inactivo.

Visualización de programas de recurso de servicio

La lista relacionada Citas de servicio muestra todas las citas a las que está asignado un recurso, mientras que la lista relacionada Ausencias en un recurso le permite definir periodos de tiempo durante los cuales un recurso no está disponible para trabajar. A menos que esté utilizando los paquetes gestionados de Field Service Lightning con el optimizador de programación, los recursos pueden seguir siendo citas asignadas que entran en conflicto con sus ausencias.

 **Sugerencia:** Cree un desencadenador que envía una solicitud de aprobación a un supervisor cuando un recurso crea una ausencia.

Si no está utilizando los paquetes gestionados de Field Service Lightning, una vista de calendario no está disponible para recursos de servicio individuales.

Adición de recursos de servicio preferidos a cuentas

Puede designar algunos recursos de servicio como preferidos, requeridos o excluidos en órdenes de trabajo o cuentas específicas. Las órdenes de trabajo heredan las preferencias de recurso de su cuenta asociada.

Agregue preferencias a una cuenta u orden de trabajo a través de la lista relacionada Preferencias de recursos. Simplemente seleccione el recurso de servicio, seleccione el nivel de preferencia y guarde sus cambios.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

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

PERMISOS DE USUARIO

Para ver recursos de servicio:

- "Leer" en recursos de servicio

Para crear recursos de servicio:

- "Crear" en recursos de servicio

Para asignar recursos de servicio citas de servicio:

- "Modificar" en citas de servicio Y "Ver" en recursos de servicio

Para desactivar recursos de servicio:

- "Modificar" en recursos de servicio

Las preferencias de recursos sirven más como sugerencia que un requisito. Puede seguir asignando una cita de servicio a cualquier recurso independientemente de las preferencias de recurso de la orden de trabajo relacionada.

CONSULTE TAMBIÉN

[Configurar recursos de servicio](#)

[Campos de recurso de servicio](#)

Directrices para el uso de territorios de servicio

Los territorios de servicio representan regiones en las que su equipo realiza trabajo de servicio de campo. Obtenga información acerca de cómo crear y gestionar territorios de servicio.

Visualización de territorios de servicio

Visualice territorios de servicio en la ficha Territorios de servicio. También puede ver territorios de un recurso de servicio en la lista relacionada Territorios de servicio en la página de detalles del recurso.

Creación de territorios de servicio

Si desea utilizar territorios de servicio, determine qué territorios necesita crear. Dependiendo del modo de funcionamiento de su negocio, puede decidir crear territorios basados en ciudades, países u otros factores. Si tiene intención de construir una jerarquía de territorios de servicio, cree los territorios de mayor nivel primero. Las jerarquías de territorios de servicio pueden incluir hasta 500 territorios.

Cree territorios de servicio desde la ficha Territorios de servicio en Salesforce. Después de crear un territorio, puede agregar miembros a este a través de la lista relacionada Miembros de territorio de servicio. Los miembros de territorios de servicio son recursos que trabajan en el territorio, y asociarlos con un territorio garantiza que se asignen a citas próximas a su punto de partida.

Asignación de territorios de servicio a recursos de servicio

Puede vincular un recurso de servicio a múltiples territorios para indicar dónde están disponibles para funcionar. Asigne territorios a un recurso a través de la lista relacionada Territorios de servicio en la página de detalles del recurso o a través de la lista relacionada Miembros de territorio de servicio en la página de detalles del territorio.

Cuando asigna un territorio a un recurso, utilice el campo **Tipo** para indicar si el territorio es un territorio principal, secundario o de reubicación para el recurso.

- El territorio *principal* es habitualmente el territorio donde trabaja con más frecuencia el recurso: por ejemplo, junto a su punto de partida. Los recursos solo pueden tener un territorio principal.
- Los territorios *secundarios* son territorios donde se puede asignar el recurso a citas si es necesario. Un recurso puede tener más de un territorio secundario.
- Los territorios de *reubicación* representan traslados temporales. Si está utilizando los paquetes gestionados de Field Service Lightning con el optimizador de programación, los recursos con territorios de reubicación siempre se asignan a servicios en sus territorios de reubicación durante las fechas de reubicación especificadas. Si no tienen un territorio de reubicación, se favorecen los territorios principales sobre los secundarios.

Eliminación de territorios de servicio

No puede eliminar un territorio de servicio con citas de servicio. Si intenta eliminarlo, se le solicitará asignar las citas a un territorio diferente.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

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

PERMISOS DE USUARIO

Para visualizar territorios de servicio:

- "Leer" en territorios de servicio

Para crear territorios de servicio:

- "Crear" en territorios de servicio

Para eliminar territorios de servicio:

- "Eliminar" en territorios de servicio

Para asignar recursos de servicio a territorios de servicio:

- "Modificar" en territorios de servicio

Si elimina un territorio de servicio con miembros, los recursos que eran miembros ya no tienen ninguna conexión con el territorio.

 **Ejemplo:** Puede crear una jerarquía de territorios para representar áreas donde su equipo trabaja en California. Incluya un territorio de nivel superior denominado *California*, tres territorios secundarios denominados *Norte de California*, *California central* y *Sur de California*, así como una serie de territorios de tercer nivel correspondientes a condados de California. Asigne recursos de servicio a cada territorio de condado para indicar quién está disponible para trabajar en ese condado.

CONSULTE TAMBIÉN

- [Configurar territorios de servicio](#)
- [Campos de territorio de servicio](#)

Directrices para utilizar órdenes de trabajo

PERMISOS DE USUARIO		EDICIONES
Para ver la ficha Órdenes de trabajo, órdenes de trabajo y partidas de órdenes de trabajo:	"Leer" en órdenes de trabajo	Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience
Para crear o duplicar órdenes de trabajo:	"Crear" en órdenes de trabajo	Disponible en: Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition y Developer Edition con Service Cloud
Para modificar órdenes de trabajo:	"Modificar" en órdenes de trabajo	
Para eliminar órdenes de trabajo:	"Eliminar" en órdenes de trabajo	
Para crear, modificar y eliminar partidas de órdenes de trabajo:	"Modificar" en órdenes de trabajo	

Las órdenes de trabajo le ayudan a realizar un seguimiento de las tareas que hay que realizar en un producto. Obtenga información acerca de cómo crear y gestionar órdenes de trabajo.

Visualización de órdenes de trabajo

Las órdenes de trabajo pueden asociarse con cuentas, activos, casos, contactos, asignaciones, citas de servicio, contratos de servicio y otras órdenes de trabajo. Visualice órdenes de trabajo en la ficha Órdenes de trabajo. La lista relacionada Órdenes de trabajo en las siguientes páginas de detalles de registro también indican órdenes de trabajo asociadas con un registro:

- Cuentas
- Activos
- Casos
- Contactos
- Asignaciones
- Contratos de servicios

 **Sugerencia:** Si su administrador de Salesforce ha configurado la consola para incluir órdenes de trabajo, haga clic en la ficha Consola para ver y modificar las órdenes de trabajo y sus registros asociados en la misma ubicación.

Creación de órdenes de trabajo

Puede crear y modificar órdenes de trabajo desde la ficha Órdenes de trabajo o la lista relacionada Órdenes de trabajo en objetos admitidos. Dependiendo de cómo se hayan configurado las órdenes de trabajo en su organización, es posible que esta lista relacionada no esté disponible en algunos registros.



Sugerencia: Cuando crea una orden de trabajo, agregue *partidas* a la orden de trabajo a través de la lista relacionada Partidas de órdenes de trabajo. Las partidas de órdenes de trabajo representan tareas específicas que debe realizar un técnico para completar la orden de trabajo. Pueden marcarse como completadas una a una para facilitar el seguimiento y mejorar los procesos de los servicios de campo. Los detalles de precios como descuentos y precios unitarios se establecen en el nivel de la partida en órdenes de trabajo.

Eliminación de órdenes de trabajo

Elimine órdenes de trabajo en la página de detalle de la orden de trabajo o en la lista relacionada Órdenes de trabajo. La eliminación de una orden de trabajo la traslada a la Papelera. Cualquier nota, archivo adjunto, actividad, partida y cita de servicio asociado con la orden de trabajo se eliminará también. Si restaura la orden de trabajo, los elementos asociados también se restauran.

Compartir órdenes de trabajo

Es posible que pueda otorgar acceso adicional a las órdenes de trabajo más allá de lo que permite el modelo de colaboración predeterminado de su organización. Sin embargo, no puede modificar el modelo de colaboración para que sea más restringido que el predeterminado.

Para ver quién tiene acceso a una orden de trabajo, haga clic en **Colaboración** en la página de detalle de la orden de trabajo. Las partidas de órdenes de trabajo heredan la configuración de colaboración de su orden de trabajo principal.

Para obtener información acerca de cómo configurar reglas de colaboración para controlar el uso compartido de órdenes de trabajo, consulte [Crear reglas de colaboración de órdenes de trabajo](#).

Cómo funcionan órdenes de trabajo y citas de servicio juntas.

Las citas de servicio en órdenes de trabajo y partidas de órdenes de trabajo ofrecen una vista más detallada del trabajo que se está realizando. Mientras que las órdenes de trabajo y las partidas de órdenes de trabajo le permiten ingresar información general acerca de una tarea, las citas de servicio son donde agrega los detalles acerca de la programación y propiedad.

Por ejemplo, suponga que crea una orden de trabajo para realizar un seguimiento del mantenimiento anual del refrigerador de un cliente. En la lista relacionada Citas de servicio de la orden de trabajo, crea una cita Mantenimiento anual.

Durante la cita, el técnico completa la mayoría del mantenimiento pero determina que debe pedirse e instalarse una pieza de recambio. Después de que la cita se realiza, se crea una segunda cita de servicio en la orden de trabajo para realizar un seguimiento de la instalación. Cuando se realiza la segunda cita y se determina que el refrigerador está completamente reparado, la orden de trabajo puede cerrarse.

Cómo funcionan órdenes de trabajo y activos juntos.

Vincular órdenes de trabajo a activos le ayuda a realizar un seguimiento del trabajo realizado en el activo, ya sea instalación, reparación o mantenimiento preventivo. Puede vincular una orden de trabajo a un activo a través de la lista relacionada Órdenes de trabajo en la página de detalles del activo o el campo de búsqueda Activo en la orden de trabajo. Cuando está vinculando órdenes de trabajo a activos, siga estas directrices:

- Si una orden de trabajo está relacionada con un activo en particular, vincule la orden de trabajo con el activo en Salesforce para poder realizar un seguimiento del trabajo de forma sencilla.
- Si un caso está abierto porque un cliente sufre un problema con un activo, es posible que tenga que crear una orden de trabajo para inspeccionar o reparar el activo. Vincule la orden de trabajo con el caso de forma que el propietario del caso pueda realizar un seguimiento de su progreso.
- Si necesita realizar un seguimiento de mantenimientos estándar periódico en activos, vincule la orden de trabajo relacionada con la asignación o el contrato de servicio que cuenta en el mantenimiento.

Creación de reportes sobre órdenes de trabajo

Cree tipos de reporte personalizados para realizar un seguimiento de órdenes de trabajo en su organización. Para obtener detalles, consulte [Crear reportes de Field Service Lightning](#).



Nota: También puede utilizar el tipo de reporte personalizado Eventos clave de objeto para ver órdenes de trabajo con eventos clave en su organización. Los campos `Estado de evento clave` e `Icono de estado de evento clave` no están disponibles en reportes de órdenes de trabajo.

Cómo adjuntar artículos de Knowledge a órdenes de trabajo

Puede adjuntar artículos de Knowledge a órdenes de trabajo y partidas de órdenes de trabajo de modo que los técnicos de campo puedan acceder rápidamente a especificaciones de productos, instrucciones y otros aspectos. Para obtener más información, consulte [Directrices para utilizar Knowledge con órdenes de trabajo](#).

CONSULTE TAMBIÉN

[Configurar órdenes de trabajo](#)

[Consideraciones para utilizar órdenes de trabajo](#)

[Campos de órdenes de trabajo](#)

Directrices para utilizar Knowledge con órdenes de trabajo

Puede adjuntar artículos de Knowledge a órdenes de trabajo y partidas de órdenes de trabajo para ayudar a los técnicos en el campo a acceder a información importante sobre procedimientos, directrices, especificaciones y otros aspectos.

Cómo adjuntar un artículo

Puede adjuntar un artículo a una orden de trabajo o a una partida de orden de trabajo de dos maneras:

- Navegue hasta el registro al que desee adjuntar el artículo. En el widget de Knowledge One de la consola, busque un artículo. En el menú de acción del artículo, haga clic en **Adjuntar a orden de trabajo** o **Adjuntar a partida de orden de trabajo**.
- Navegue hasta el registro al que desee adjuntar el artículo. En la lista relacionada Artículos, haga clic en **Buscar artículos**. Utilice la búsqueda para localizar su archivo y, a continuación, haga clic en **Adjuntar a orden de trabajo** o **Adjuntar a partida de orden de trabajo** en el menú de acción del artículo.

Cómo visualizar un artículo adjunto

Los artículos adjuntos a una orden de trabajo o a una partida de orden de trabajo aparecen en el widget de Knowledge One y en la lista relacionada Artículos del registro. Vea un artículo haciendo clic en su título. También puede navegar a los artículos adjuntos desde las noticias en tiempo real de una orden de trabajo o de una partida de orden de trabajo si está activado el seguimiento de noticias en tiempo real para las listas relacionadas.

En las páginas de detalle de artículos, las listas relacionadas Órdenes de trabajo vinculadas y Partidas de órdenes de trabajo vinculadas muestran a qué registros está adjunto un artículo.

Cómo retirar un artículo

Puede retirar un artículo de una orden de trabajo o a una partida de orden de trabajo de dos maneras:

- Navegue hasta el registro al que está adjunto el artículo. En el widget de Knowledge One en la consola, haga clic en **Anular adjunto desde orden de trabajo** o **Anular adjunto desde partida de orden de trabajo** en el menú de acción del artículo.
- Navegue hasta el registro al que está adjunto el artículo. En la lista relacionada Artículos, haga clic en **Anular adjunto** junto al artículo.

Cómo actualizar un artículo adjunto

Si un artículo está desfasado, puede publicar una nueva versión navegando hasta el artículo y haciendo clic en **Modificar**.

Cuando adjunta un artículo a un registro, esa versión del artículo permanece asociada con el registro incluso si se publican versiones posteriores. Si es necesario, puede retirar y volver a adjuntar un artículo a un registro para garantizar que el registro está vinculado

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

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

PERMISOS DE USUARIO

Para adjuntar o retirar un artículo de una orden de trabajo o una partida de orden de trabajo:

- "Leer" en órdenes de trabajo Y "Leer" en el tipo de artículo Y Knowledge activado

Para modificar formatos de página:

- "Personalizar aplicación"

Para modificar formatos de consola:

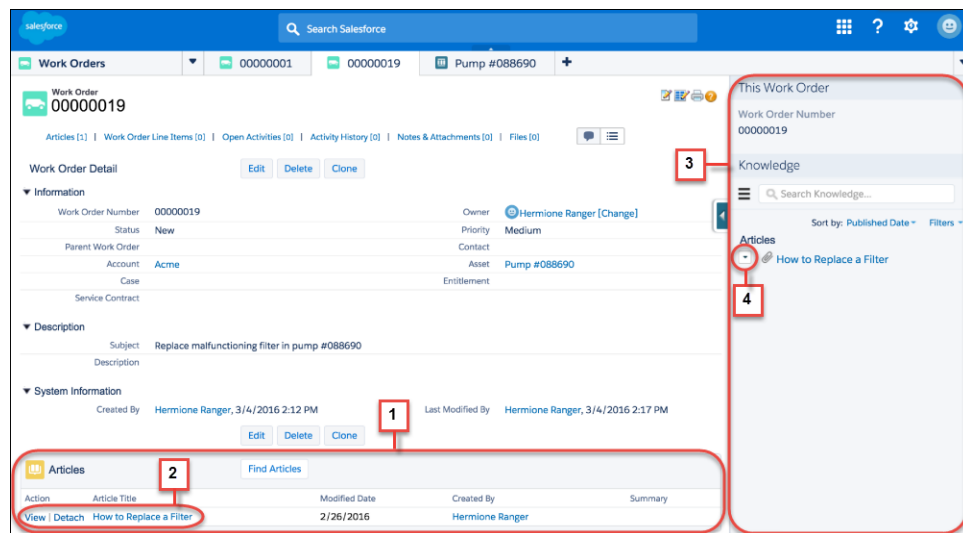
- "Personalizar aplicación" Y "Usuario de Service Cloud"

a la versión más reciente del artículo. El campo *Versión de artículo vinculado* de la página de detalle del artículo lleva a la versión adjunta.

Cómo gestionar artículos vinculados

Personalice formatos de página de artículos vinculados, campos, reglas de validación y más desde el nodo Artículos vinculados en Configuración, bajo Knowledge.

Para aprender cómo configurar su consola y sus formatos de página de modo que puedan adjuntarse artículos a órdenes de trabajo y partidas de órdenes de trabajo, consulte [Configurar órdenes de trabajo](#).



(1) Vea y cambie los artículos vinculados a un registro desde la lista relacionada Artículos.

(2) Vea las propiedades de un artículo vinculado haciendo clic en **Ver** o vea el artículo en sí haciendo clic en su título. Haga clic en **Anular adjunto** para retirar el artículo del registro.

(3) El widget de Knowledge One de la barra lateral de la consola le permite gestionar artículos vinculados, ver artículos sugeridos y buscar en la base de datos de Knowledge.

(4) El menú de acción de cada artículo contiene la opción de adjuntar o retirar.



Advertencia:

- El widget Artículo y Herramientas de artículos de noticias en tiempo real no están disponibles en la vista de noticias en tiempo real.
- Las acciones rápidas y acciones globales ya no son compatibles con artículos vinculados.
- En la barra de herramientas de artículo en la página de inicio de Knowledge, no puede adjuntar un artículo a una orden de trabajo o partida de orden de trabajo.
- Las listas relacionadas Órdenes de trabajo vinculadas y Partidas de órdenes de trabajo vinculadas no están disponibles en Lightning Experience o Salesforce1.
- Los artículos vinculados son de solo visualización en Lightning Experience y Salesforce1.

- En Lightning Experience, hacer clic en un vínculo de artículo en un elemento de noticias en tiempo real le redirige a la página del artículo en Salesforce Classic. En Salesforce1, no se puede acceder a artículos vinculados desde elementos de noticias en tiempo real.

CONSULTE TAMBIÉN

[Campos de artículos vinculados](#)

Campos de objeto de Field Service Lightning

Obtenga información acerca de los campos disponibles en los objetos estándar de Field Service Lightning.

EN ESTA SECCIÓN:

[Campos de citas de servicio](#)

Las citas de servicio tienen los siguientes campos. Es posible que algunos campos no estén visibles o que no se puedan modificar según el formato de página y la configuración de seguridad del campo.

[Campos de recurso de servicio](#)

Los recursos de servicio y sus objetos relacionados tienen los siguientes campos. Es posible que algunos campos no estén visibles o que no se puedan modificar según el formato de página y la configuración de seguridad del campo.

[Campos de territorio de servicio](#)

Los territorios de servicio y los miembros de territorio de servicio tienen los siguientes campos. Es posible que algunos campos no estén visibles o que no se puedan modificar según el formato de página y la configuración de seguridad del campo.

[Campos de órdenes de trabajo](#)

Las órdenes de trabajo contienen los siguientes campos. Es posible que algunos campos no estén visibles o que no se puedan modificar según el formato de página y la configuración de seguridad del campo.

[Campos de partidas de órdenes de trabajo](#)

Las partidas de órdenes de trabajo contienen los siguientes campos. Es posible que algunos campos no estén visibles o que no se puedan modificar según el formato de página y la configuración de seguridad del campo.

[Campos de tipo de trabajo](#)

Los tipos de trabajo tienen los siguientes campos. Es posible que algunos campos no estén visibles o que no se puedan modificar según el formato de página y la configuración de seguridad del campo.

[Campos de artículos vinculados](#)

Un artículo vinculado es un artículo de Knowledge que está adjunto a una orden de trabajo o a una partida de orden de trabajo. Los artículos vinculados tienen los siguientes campos. Es posible que algunos campos no estén visibles o que no se puedan modificar según el formato de página y la configuración de seguridad del campo.

[Campos de horas de trabajo](#)

Las horas de trabajo y divisiones de tiempo tienen los siguientes campos. Es posible que algunos campos no estén visibles o que no se puedan modificar según el formato de página y la configuración de seguridad del campo.

[Campos de habilidad para servicio de campo](#)

Las habilidades representan certificados y áreas de experiencia en su personal de servicio de campo. Las habilidades y sus objetos relacionados tienen los siguientes campos. Es posible que algunos campos no estén visibles o que no se puedan modificar según el formato de página y la configuración de seguridad del campo.

Campos de citas de servicio

Las citas de servicio tienen los siguientes campos. Es posible que algunos campos no estén visibles o que no se puedan modificar según el formato de página y la configuración de seguridad del campo.

Nombre del campo	Descripción
Cuenta	(Solo lectura) La cuenta asociada con la cita. Si el registro principal es una orden de trabajo o partida de orden de trabajo, el valor de este campo se hereda del principal. De lo contrario, permanece en blanco.
Duración actual (Minutos)	El número de minutos que el recurso tarda en completar la cita después de llegar a la dirección. Cuando se agregan los valores primero a los campos <code>Inicio actual</code> y <code>Finalización actual</code> , la <code>Duración actual</code> se rellena automáticamente para indicar la diferencia entre <code>Inicio actual</code> y <code>Finalización actual</code> . Si los campos <code>Inicio actual</code> y <code>Finalización actual</code> se actualizan posteriormente, no se vuelve a actualizar el campo <code>Duración actual</code> , pero puede actualizarlo manualmente.
Finalización actual	La fecha y hora actuales a los que finalizó la cita.
Inicio actual	La fecha y hora actuales a los que se inició la cita.
Dirección	La dirección donde tiene lugar la cita. La dirección se hereda del registro principal si el registro principal indica una dirección.
Número de cita	Un número asignado automáticamente que identifica la cita.
Finalización de plazo de llegada	La finalización del plazo de tiempo en el que está programada la llegada del técnico al sitio. Este plazo es habitualmente superior al plazo de Inicio y Finalización programado para permitir que haya tiempo para demoras y cambios de programación. Puede elegir compartir el Inicio y la Finalización del plazo de llegada con el cliente, pero mantenga el Inicio y Finalización programados solo de forma interna.
Inicio del plazo de llegada	El inicio del plazo de tiempo en el que está programada la llegada del técnico al sitio. Este

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

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

Nombre del campo	Descripción
	plazo es habitualmente superior al plazo de Inicio y Finalización programado para permitir que haya tiempo para demoras y cambios de programación. Puede elegir compartir el Inicio y la Finalización del plazo de llegada con el cliente, pero mantenga el Inicio y Finalización programados solo de forma interna.
Contacto	El contacto asociado con la cita. Si el registro principal es una orden de trabajo o partida de orden de trabajo, el valor de este campo se hereda del principal.
Descripción	La descripción de la cita.
Estado despacho	Indica si se notificó la cita al recurso de servicio asignado. Tiene dos valores: • <i>Despachado</i>: Se notificó la cita al recurso de servicio asignado. La selección de este valor cambia el Estado de la cita a <i>Despachada</i>. Este valor solo se puede seleccionar cuando el Estado de la cita es <i>No programada</i> o <i>Programada</i>. • <i>Cancelado</i>: La cita está cancelada. La selección de este valor cambia el Estado de la cita a <i>Cancelada</i>.
Fecha de vencimiento	La fecha en la que se debe completar la cita. <i>Inicio más reciente permitido</i> y <i>Fecha de vencimiento</i> reflejan habitualmente términos en el acuerdo a nivel de servicio del cliente.
Duración	La duración estimada de la cita. Si el registro principal es orden de trabajo o partida de orden de trabajo, la cita hereda la duración de su principal pero se puede actualizar manualmente. La duración es en minutos u horas basándose en el valor seleccionado en el campo <i>Tipo de duración</i> .
Tipo de duración	La unidad de la duración: Minutos u horas.
Inicio más reciente permitido	La fecha después de la cual se debe completar la cita. <i>Inicio más reciente permitido</i> y <i>Fecha de vencimiento</i> reflejan habitualmente términos en el acuerdo a nivel de servicio del cliente.
Registro principal	El registro principal asociado con la cita.
Categoría de estado del registro principal	(Solo lectura) La Categoría de estado del registro principal. Si el registro principal es una orden de trabajo o partida de orden de trabajo, este campo se rellena; de lo contrario, permanece en blanco.
Tipo de registro principal	(Solo lectura) El tipo de registro principal: Cuenta, Activo, Oportunidad, Orden de trabajo o Partida de orden de trabajo.

Nombre del campo	Descripción
Finalización programada	La hora a la que está programada la finalización de la cita. Si está utilizando los paquetes gestionados de Field Service Lightning con el optimizador de programación, este campo se rellena cuando se asigna la cita a un recurso. $\text{Finalización programada} - \text{Inicio programado} = \text{Duración estimada}$.
Inicio programado	La hora a la que está programado el inicio de la cita. Si está utilizando los paquetes gestionados de Field Service Lightning con el optimizador de programación, este campo se rellena cuando se asigna la cita a un recurso.
Territorio de servicio	El territorio de servicio asociado con la cita. Si el registro principal es una orden de trabajo o partida de orden de trabajo, la cita hereda el territorio de servicio de su principal.
Estado	(Solo lectura) El estado de la cita. El estado se rellena automáticamente basándose en la hora actual y en las horas de inicio y finalización programadas de la cita, las horas de inicio y finalización actuales y el estado despachar. La lista de selección incluye los siguientes valores, que se calculan como se indica: • <i>No programado</i>: Los campos Inicio programado y Finalización programada están en blanco. • <i>Programado</i>: Los campos Inicio programado y Finalización programada se rellenan. • <i>Despachado</i>: El Estado despacho cambia a Despachado. • <i>En curso</i>: El campo Inicio actual se rellena, pero el campo Finalización actual está en blanco. • <i>Completado</i>: Los campos Inicio actual y Finalización actual se rellenan. • <i>Cancelado</i>: El Estado despacho cambió a Cancelado. • <i>Perdido</i>: Los campos Inicio programado y Finalización programada se rellenan, los campos Inicio actual y Finalización actual están en blanco y la hora Finalización programada transcurrió. • <i>Larga duración</i>: La cita está <i>En curso</i>, pero la hora Finalización programada transcurrió. • <i>Demora</i>: La cita es <i>Programada</i>, y la hora actual está entre el Inicio programado y la Finalización programada.  Nota: No puede crear estados de cita adicionales. Si necesita que el estado de la cita de servicio sea modificable, utilice campos personalizados.

Nombre del campo	Descripción
Asunto	Una frase breve describiendo la cita.

CONSULTE TAMBIÉN

[Directrices para el uso de citas de servicio](#)

Campos de recurso de servicio

Los recursos de servicio y sus objetos relacionados tienen los siguientes campos. Es posible que algunos campos no estén visibles o que no se puedan modificar según el formato de página y la configuración de seguridad del campo.

Los *recursos de servicio* son usuarios que pueden completar trabajos de servicio de campo. Tienen los siguientes campos.

Nombre del campo	Descripción
Activo	Cuando se selecciona, esta opción significa que se puede asignar el recurso a órdenes de trabajo. Para fines de seguimiento de servicio, los recursos no se pueden eliminar, por lo que desactivar un recurso es la mejor forma de enviarlos a la retirada.
Basado en capacidad	Los recursos basados en capacidad están limitados a un número concreto de horas o citas en un periodo de tiempo especificado.  Sugerencia: La lista relacionada Capacidades muestra la capacidad de un recurso.
Descripción	La descripción del recurso.
Incluir en la optimización de programación	Cuando se selecciona, esta opción significa que el optimizador de programación de servicio puede asignar este recursos a órdenes de trabajo durante el proceso de optimización. Utilice solamente si los paquetes gestionados de Field Service Lightning están instalados. Solo los usuarios con la licencia de conjunto de permisos "Programación de Field Service" se pueden incluir en la optimización de programación.
Nombre	El nombre del recurso. Probablemente desee que éste sea el nombre o título del usuario asociado.
Tipo de recurso	Indica si un recurso es un técnico o un despachador. Los recursos que son

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

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

Nombre del campo	Descripción
	despachadores no se pueden basar en capacidad o incluir en la optimización de programación. Solo los usuarios con la licencia de conjunto de permisos "Despachador de Field Service" pueden ser despachadores.  Nota: No puede agregar tipos de recurso adicionales.
Usuario	El usuario asociado.

Las *ausencias del recurso* son periodos de tiempo en los que un recurso de servicio no está disponible para trabajar. Tienen los siguientes campos.

Nombre del campo	Descripción
Id. de ausencia	(Solo lectura) Un número generado automáticamente que identifica la ausencia.
Tipo de ausencia	El tipo de ausencia: <i>Reunión, Capacitación, Médica o Vacaciones</i> . Puede agregar valores personalizados si es necesario.
Dirección	La dirección asociada con la ausencia.
Descripción	La descripción de la ausencia.
Hora de finalización	La fecha y hora a la que finalizó la ausencia.
Nombre de recurso	El recurso de servicio ausente.
Hora de inicio	La fecha y hora a la que se inició la ausencia.

La *capacidad* de un recurso de servicio indica la cantidad de trabajo que puede realizar el recurso en un periodo de tiempo especificado. Los registros de capacidad tienen los siguientes campos.

Nombre del campo	Descripción
Fecha de finalización	La fecha en que finaliza la capacidad; por ejemplo, la fecha de finalización de un contrato.
Nombre	(Solo lectura) Un número generado automáticamente que identifica el registro de capacidad.
Horas por periodo de tiempo	El número de horas que un recurso puede trabajar por periodo de tiempo.
Recurso de servicio	El recurso asociado.
Fecha de inicio	La fecha en que la capacidad entra en vigor.

Nombre del campo	Descripción
Periodo de tiempo	Días, horas o meses. Por ejemplo, si un recurso puede trabajar 80 horas al mes, el <code>Periodo de tiempo</code> de la capacidad sería <i>Mes</i> y <i>Horas por periodo de tiempo</i> sería <i>80</i> .
Elementos de trabajo por periodo de tiempo	El número total de citas de servicio que puede completar el recurso por periodo de tiempo.

CONSULTE TAMBIÉN

[Configurar recursos de servicio](#)[Directrices para el uso de recursos de servicio](#)

Campos de territorio de servicio

Los territorios de servicio y los miembros de territorio de servicio tienen los siguientes campos. Es posible que algunos campos no estén visibles o que no se puedan modificar según el formato de página y la configuración de seguridad del campo.

Los *territorios de servicio* representan regiones donde se puede llevar a cabo un trabajo de servicio. Tienen los siguientes campos.

Nombre del campo	Descripción
Activo	Indica si el territorio de servicio está destinado a ser utilizado. Si un territorio es inactivo, no puede agregarle miembros o vincularlo a órdenes de trabajo, partidas de órdenes de trabajo o citas de servicio.
Dirección	Una dirección para asociar con el territorio. Es posible que desee indicar la dirección de la oficina central del territorio.
Descripción	La descripción del territorio.
Nombre	El nombre del territorio.
Horas de trabajo	Las horas de trabajo de territorio, que indican cuando se deben producir citas de servicio en el territorio. Los recursos de servicio que son miembros de un territorio heredan automáticamente las horas de trabajo salvo que se especifiquen horas diferentes en el registro de miembro del territorio de servicio.
Territorio principal	El territorio de servicio principal del territorio, si la hubiera. Por ejemplo, un territorio <i>California Norte</i> puede tener un territorio <i>Estado de California</i> como su principal.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

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

Nombre del campo	Descripción
Territorio de nivel superior	(Solo lectura) El territorio de nivel superior en una jerarquía de territorios de servicio. Según la posición de un territorio en la jerarquía, su territorio de nivel superior puede ser el mismo que su principal.

Los *miembros del territorio de servicio* son recursos de servicio disponibles para trabajar dentro del territorio de servicio. Tienen los siguientes campos.

Nombre del campo	Descripción
Dirección	La dirección del miembro. Es posible que desee indicar la dirección del recurso de servicio relacionado en este campo.
Fecha de finalización	La fecha cuando el recurso de servicio deja de ser miembro del territorio. Si el recurso estará trabajando en el territorio en un futuro próximo, deje este campo en blanco. Este campo es principalmente útil para indicar cuándo finaliza una reubicación temporal.
Número de miembro	(Solo lectura) Un número generado automáticamente que identifica al miembro del territorio de servicio.
Horas de trabajo	Las horas de trabajo del miembro, heredadas del territorio de servicio.
Recurso de servicio	El recurso de servicio asignado al territorio de servicio.
Territorio de servicio	El territorio de servicio al que está asignado el recurso de servicio.
Fecha de inicio	La fecha cuando el recurso de servicio se convierte en un miembro del territorio de servicio.
Tipo de territorio	Principal, Secundario o de Reubicación. - El territorio principal es habitualmente el territorio donde trabaja con más frecuencia el recurso: por ejemplo, junto a su punto de partida. Los recursos de servicio solo pueden tener un territorio principal. - Los territorios secundarios son territorios donde se puede asignar el recurso a citas si es necesario. Los recursos de servicio pueden tener varios territorios secundarios. - Los territorios de reubicación representan movimientos temporales para recursos de servicio. Si está utilizando los paquetes gestionados de Field Service Lightning con el optimizador de programación, los recursos con territorios de reubicación siempre están asignados a servicios en sus territorios de reubicación durante las fechas de reubicación especificadas; si no tienen un territorio de reubicación, los territorios principales se favorecen a los secundarios. Por ejemplo, un recurso de servicio podría tener los siguientes territorios:

Nombre del campo	Descripción
	- Territorio principal: <i>Chicago Oeste</i> - Territorios secundarios: <i>Chicago Este</i> <i>Chicago Sur</i> - Territorio de reubicación: <i>Manhattan</i>, durante un periodo de tres meses

CONSULTE TAMBIÉN

[Configurar territorios de servicio](#)[Directrices para el uso de territorios de servicio](#)

Campos de órdenes de trabajo

Las órdenes de trabajo contienen los siguientes campos. Es posible que algunos campos no estén visibles o que no se puedan modificar según el formato de página y la configuración de seguridad del campo.

Campo	Descripción
Cuenta	La cuenta asociada con la orden de trabajo.
Dirección	La forma compuesta de la dirección donde se completa la orden de trabajo. La orden de trabajo hereda su dirección de la cuenta asociada. Las citas de servicio y partidas de la orden de trabajo heredan su dirección, aunque la dirección de partidas se puede actualizar.
Activo	El activo asociado con la orden de trabajo.
Horario de oficina	El horario de oficina asociado con la orden de trabajo.
Caso	El caso asociado con la orden de trabajo.
Ciudad	La ciudad donde se completa la orden de trabajo. La longitud máxima es de 40 caracteres.
Contacto	El contacto asociado con la orden de trabajo.
País	El país donde se completa la orden de trabajo. La longitud máxima es de 80 caracteres.
Código ISO de divisa	El código ISO para cualquier divisa permitida por la organización. Disponible solo para organizaciones con la función de divisas múltiples activada.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

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

Campo	Descripción
Descripción	La descripción de la orden de trabajo. Recomendamos describir los pasos que un usuario debe completar para marcar la orden de trabajo como <i>Completada</i> .
Descuento	(Solo lectura) La media ponderada de los descuentos de todas las partidas de la orden de trabajo. Puede ser cualquier número positivo hasta 100.
Duración	El tiempo estimado necesario para completar la orden de trabajo. Especifique la unidad de duración en el campo <i>Tipo de duración</i> .
Tipo de duración	La unidad de la duración: Minutos u horas.
Fecha de finalización	La fecha cuando se completa la orden de trabajo. Este campo está en blanco a no ser que establezca la automatización para configurarlo. Para consultar una regla de flujo de trabajo de ejemplo que configura el campo <i>Fecha de inicio</i> (un campo similar), consulte a continuación.
Asignación	La asignación asociada con la orden de trabajo.
Hora de finalización del proceso de asignación	La hora en la que la orden de trabajo sale de un proceso de asignación. Si se aplica un proceso de asignación a una orden de trabajo, aparece este campo.
Hora de inicio del proceso de asignación	La hora en la que la orden de trabajo entró en un proceso de asignación. Si se aplica un proceso de asignación a una orden de trabajo, aparece este campo.
Precisión del geocódigo	El nivel de precisión de las coordenadas geográficas de una ubicación en comparación con su dirección física. Un servicio de geocodificación proporciona normalmente este valor en base a las coordenadas de latitud y longitud de la dirección.
Total	(Solo lectura) El precio total de la orden de trabajo con impuestos agregados.
Fecha de última modificación	La fecha en la que se modificó por última vez la orden de trabajo.
Fecha de última visualización	La fecha en la que se visualizó por última vez la orden de trabajo.
Latitud	Se utiliza con <i>Longitud</i> para especificar la geoubicación precisa de la dirección donde se completa la orden de trabajo. Los valores aceptables son números comprendidos entre -90 y 90 con hasta 15 decimales.
Partidas	(Solo lectura) El número de partidas de órdenes de trabajo en la orden de trabajo.
Longitud	Se utiliza con <i>Latitud</i> para especificar la geoubicación precisa de la dirección donde se completa la orden de trabajo. Los valores

Campo	Descripción
	aceptables son números comprendidos entre -180 y 180 con hasta 15 decimales.
Estado de evento clave	Un evento clave es un paso en un proceso de asignación. Puede tener uno de estos tres estados: Compatible, Infracción abierta e Infracción cerrada. Si se aplica un proceso de asignación a una orden de trabajo, aparece este campo. Para obtener más información, consulte Estados de eventos clave .
Icono de estado de evento clave	Un icono que corresponde al estado del evento clave. • Compatible • Infracción abierta • Infracción cerrada
Propietario	El propietario asignado a la orden de trabajo.
Orden de trabajo principal	La orden de trabajo principal de la orden de trabajo, si la hubiera. Sugerencia: Vea, cree y elimine órdenes de trabajo secundarias de una orden de trabajo en la lista relacionada Órdenes de trabajo secundarias.
Código postal	El código postal donde se completa la orden de trabajo. La longitud máxima es de 20 caracteres.
Lista de precios	La lista de precios asociada con la orden de trabajo. La incorporación de una lista de precios a la orden de trabajo le permite asignar entradas de listas de precios diferentes a las partidas de la orden de trabajo. Este campo solo está disponible si se activan los productos.
Prioridad	La prioridad de la orden de trabajo. La lista de selección incluye los siguientes valores, que pueden personalizarse: • <i>Bajo</i> • <i>Mediano</i> • <i>Alto</i> • <i>Crítico</i>
Orden de trabajo raíz	(Solo lectura) Representa la orden de trabajo de nivel superior de una jerarquía de órdenes de trabajo. Según la posición de una orden de trabajo en la jerarquía, la raíz puede ser la misma que en el caso de la orden de trabajo principal.
Contrato de servicio	El contacto de servicio asociado con la orden de trabajo.
Territorio de servicio	El territorio de servicio donde se realiza la orden de trabajo.
Fecha de inicio	La fecha en la que la orden de trabajo entra en vigor. Este campo está en blanco a no ser que establezca la automatización para

Campo	Descripción
	rellenarlo. Para consultar una regla de flujo de trabajo de ejemplo que configura este campo, consulte a continuación.
Estado	El estado ciudad donde se completa la orden de trabajo. La longitud máxima es de 80 caracteres.
Estado	El estado de la orden de trabajo. La lista de selección incluye los siguientes valores, que pueden personalizarse: • <i>Nuevo</i> • <i>En curso</i> • <i>En espera</i> • <i>Completado</i> • <i>Cerrado (Closed)</i> Cambiar el estado de una orden de trabajo no afecta al estado de sus partidas de orden de trabajo o citas de servicio asociadas.
Categoría de estado	La categoría a la que pertenece cada valor de estado. Las cinco categorías de estado disponibles coinciden con los valores de estado predeterminados. Si crea valores personalizados de Estado, debe indicar a qué categoría pertenecen. Por ejemplo, si crea un valor Esperando respuesta, puede decidir que pertenece a la categoría En espera.
Dirección	El nombre y el número de la calle donde se completa la orden de trabajo.
Asunto	El asunto de la orden de trabajo. Intenta describir la naturaleza y el propósito del trabajo que hay que completar. Por ejemplo, "Mantenimiento anual in situ". La longitud máxima es de 255 caracteres.
Subtotal	(Solo lectura) El total de los subtotales de las partidas de la orden de trabajo antes de que se apliquen descuentos e impuestos.
Impuesto	El impuesto total sobre la orden de trabajo. Por ejemplo, si una orden de trabajo cuyo precio total es de 100 €, ingrese 10 € para aplicar un porcentaje de impuestos de 10. Puede ingresar un número con o sin el símbolo de divisa y puede utilizar hasta dos decimales.
Precio total	(Solo lectura) El total del precio de las partidas de la orden de trabajo después de que se apliquen descuentos pero antes de agregar impuestos.
Número de orden de trabajo	Un número generado automáticamente que identifica la orden de trabajo.

Campo	Descripción
Tipo de trabajo	El tipo de trabajo asociado con la orden de trabajo. Cuando se selecciona un tipo de trabajo, la orden de trabajo hereda automáticamente la <i>Duración</i> , <i>Tipo de duración</i> del tipo de trabajo y las habilidades necesarias.

 **Ejemplo:** Los campos *Fecha de inicio* y *Fecha de finalización* están en blanco de manera predeterminada, pero puede establecer reglas de flujo de trabajo para configurarlos. La siguiente regla rellena el campo *Fecha de inicio* con la fecha y hora actuales cuando el campo *Estado* cambia a *En curso*:

1. Cree una regla de flujo de trabajo en el objeto Orden de trabajo:
 - Bajo Criterios de evaluación, seleccione **Creado**.
 - Bajo Criterios de regla, ingrese *Orden de trabajo: Estado EQUALS En curso*.
2. Agregue una acción de flujo de trabajo Nueva actualización de campo:
 - Bajo Campo para actualizar, seleccione **Fecha de inicio**.
 - Bajo Opciones de fecha, seleccione la opción para utilizar una fórmula e ingrese la fórmula *NOW()*.
3. Guarde y active su regla.

CONSULTE TAMBIÉN

[Directrices para utilizar órdenes de trabajo](#)

[Consideraciones para utilizar órdenes de trabajo](#)

[Configurar órdenes de trabajo](#)

[Campos de partidas de órdenes de trabajo](#)

Campos de partidas de órdenes de trabajo

Las partidas de órdenes de trabajo contienen los siguientes campos. Es posible que algunos campos no estén visibles o que no se puedan modificar según el formato de página y la configuración de seguridad del campo.

Campo	Descripción
Dirección	La dirección de la partida. La partida hereda su dirección de su orden de trabajo principal, pero también se puede actualizar manualmente.
Activo	El activo asociado con la partida. Si su organización utiliza activos jerárquicos (disponibles después de Spring '16), es posible que desee vincular las partidas de una orden de trabajo con diferentes activos. Por esta razón, las partidas no heredan automáticamente el valor del activo de la orden de trabajo principal.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

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

Campo	Descripción
Cerrado	Indica si se cerró la partida. Cambiar el estado de la partida a <i>Cerrada</i> causa la selección de esta casilla de verificación en la interfaz de usuario.
Código ISO de divisa	El código ISO para cualquier divisa permitida por la organización. Disponible solo para organizaciones con la función de divisas múltiples activada.
Descripción	La descripción de la partida. Recomendamos describir los pasos que un usuario debe seguir para marcar la partida como <i>Completada</i> .
Descuento	El porcentaje de descuento que se aplica a la partida. Puede ingresar un número con o sin el símbolo de porcentaje y puede utilizar hasta dos decimales.
Duración	El tiempo estimado necesario para completar la partida. Especifique la unidad de duración en el campo <i>Tipo de duración</i> .
Tipo de duración	La unidad de la duración: Minutos u horas.
Fecha de finalización	La fecha cuando se completa la partida.
Precisión del geocódigo	El nivel de precisión de las coordenadas geográficas de una ubicación en comparación con su dirección física. Un servicio de geocodificación proporciona normalmente este valor en base a las coordenadas de latitud y longitud de la dirección.
Latitud	Se utiliza con <i>Longitud</i> para especificar la geoubicación precisa de la dirección donde se completa la orden de trabajo. Los valores aceptables son números comprendidos entre -90 y 90 con hasta 15 decimales.
Número de partida	Un número generado automáticamente que identifica la partida.
Precio de la lista	El precio de la partida (producto) según se enumera en su entrada correspondiente de la lista de precios. Si un producto no está especificado, el valor predeterminado del precio de lista es cero. (Sólo lectura)
Longitud	Se utiliza con <i>Latitud</i> para especificar la geoubicación precisa de la dirección donde se completa la orden de trabajo. Los valores aceptables son números comprendidos entre -180 y 180 con hasta 15 decimales.
Pedido	La orden asociada con la partida. Por ejemplo, es posible que necesite pedir piezas de recambio antes de poder completar la partida.

Campo	Descripción
Partida de orden de trabajo principal	La partida principal de la partida, si la hubiera.  Sugerencia: Vea, cree y elimine partidas secundarias de una partida en la lista relacionada Partidas de órdenes de trabajo secundarias.
Entrada de lista de precios	La entrada de la lista de precios que se corresponde con la partida. Se debe especificar una lista de precios en la orden de trabajo principal.
Producto	El producto asociado con la entrada de la lista de precios.
Cantidad	La cantidad de la partida.
Partida de orden de trabajo raíz	La partida de nivel superior en una jerarquía de partidas. Según la posición de una partida en la jerarquía, la raíz puede ser la misma que en el caso de la partida principal. (Sólo lectura)
Territorio de servicio	El territorio de servicio donde se realiza el trabajo de la partida.
Fecha de inicio	La fecha en la que la partida entra en vigor.
Estado	El estado de la partida. La lista de selección incluye los siguientes valores, que pueden personalizarse: • <i>Nuevo</i> • <i>En curso</i> • <i>En espera</i> • <i>Completado</i> • <i>Cerrado (Closed)</i>
Categoría de estado	La categoría a la que pertenece cada valor de estado. Las cinco categorías de estado disponibles coinciden con los valores de estado predeterminados. Si crea valores personalizados de Estado, debe indicar a qué categoría pertenecen. Por ejemplo, si crea un valor Esperando respuesta, puede decidir que pertenece a la categoría En espera.
Asunto	El asunto de la partida. Por ejemplo, "Revisión de neumáticos".
Subtotal	El precio unitario de la partida multiplicado por la cantidad. (Sólo lectura)
Precio total	El subtotal de la partida con los descuentos aplicados. (Sólo lectura)
Precio unitario (Unit Price)	De forma predeterminada, el precio unitario para una partida es el precio de lista del producto que proviene de la lista de precios, pero puede cambiarlo.

Campo	Descripción
Orden de trabajo	La orden de trabajo principal de la partida. Debido a que las partidas de órdenes de trabajo deben asociarse con una orden de trabajo, este campo es obligatorio.
Tipo de trabajo	El tipo de trabajo asociado con la partida. Cuando se selecciona un tipo de trabajo, la partida de orden de trabajo hereda automáticamente la Duración, Tipo de duración del tipo de trabajo y las habilidades necesarias.

CONSULTE TAMBIÉN

[Configurar órdenes de trabajo](#)[Campos de órdenes de trabajo](#)

Campos de tipo de trabajo

Los tipos de trabajo tienen los siguientes campos. Es posible que algunos campos no estén visibles o que no se puedan modificar según el formato de página y la configuración de seguridad del campo.

Nombre del campo	Descripción
Descripción	La descripción del tipo de trabajo. Pruebe agregar detalles acerca de la tarea o tareas que representa este tipo de trabajo.
Tipo de duración	La unidad de la Duración estimada: Minutos u horas.
Duración estimada	La longitud estimada del trabajo. La duración estimada es en minutos u horas basándose en el valor seleccionado en el campo Tipo de duración.
Nombre	El nombre del tipo de trabajo. Intente utilizar un nombre que ayude los usuarios a comprender rápidamente el tipo de órdenes de trabajo que se pueden crear desde el tipo de trabajo. Por ejemplo, "Mantenimiento anual del refrigerador" o "Sustitución de válvula".

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

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

CONSULTE TAMBIÉN

[Campos de órdenes de trabajo](#)[Campos de partidas de órdenes de trabajo](#)[Configurar órdenes de trabajo](#)

Campos de artículos vinculados

Un artículo vinculado es un artículo de Knowledge que está adjunto a una orden de trabajo o a una partida de orden de trabajo. Los artículos vinculados tienen los siguientes campos. Es posible que algunos campos no estén visibles o que no se puedan modificar según el formato de página y la configuración de seguridad del campo.

Campo	Descripción
Id. de artículo	El Id. del registro del artículo vinculado, que se crea cuando se adjunta un artículo a un registro.
Título de artículo	El título del artículo vinculado.
Versión de artículo	La versión del artículo que está adjunto al registro. El campo muestra el título de la versión adjunta, y proporciona un vínculo a la versión. Cuando adjunta un artículo a una orden de trabajo, esa versión del artículo permanece asociada con la orden de trabajo incluso si se publican versiones posteriores. Si es necesario, puede retirar y volver a adjuntar un artículo a una orden de trabajo para vincular a la versión más reciente. Por ejemplo, si un artículo se titulaba "Como sustituir un filtro" cuando se adjuntó al registro, este campo muestra ese título y vincula a la versión adjunta.
Id. de artículo de Knowledge	El Id. del artículo que está adjunto al registro.
Última visualización	La fecha en que se vio el artículo por última vez.
Tipo de objeto vinculado	(Solo lectura) El tipo de registro al que está adjunto el artículo. Por ejemplo, si el artículo está adjunto a una orden de trabajo, este campo muestra "Orden de trabajo".
Id. de registro vinculado	El Id. del registro al que está adjunto el artículo. Por ejemplo, si el artículo está adjunto a una orden de trabajo, este campo muestra el Id. de la orden de trabajo.
Id. de tipo de registro	El tipo de registro del artículo vinculado. Este campo solo se rellena si se utilizan tipos de registros.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

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

CONSULTE TAMBIÉN

[Directrices para utilizar Knowledge con órdenes de trabajo](#)

Campos de horas de trabajo

Las horas de trabajo y divisiones de tiempo tienen los siguientes campos. Es posible que algunos campos no estén visibles o que no se puedan modificar según el formato de página y la configuración de seguridad del campo.

Las *horas de trabajo* se pueden asignar a territorios de servicio, miembros del territorio de servicio y cuentas para indicar cuándo están disponibles para el trabajo de servicio de campo. Cree horas de trabajo a través de la ficha Horas de trabajo en Salesforce. Las horas de trabajo tienen los siguientes campos.

Nombre del campo	Descripción
Descripción	La descripción de las horas de trabajo. Agregue cualquier detalle que no está incluido en el nombre.
Nombre	El nombre de las horas de trabajo. Por ejemplo: <i>Horario de verano, Horario de invierno, Horario de temporada alta.</i>
Zona horaria	La zona horaria en la que se encuentran las horas de trabajo.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

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

Las *divisiones de tiempo* representan un periodo de tiempo en un día cuando se puede completar el trabajo de servicio de campo. Después de crear las horas de trabajo, cree divisiones de tiempo para cada día a través de la lista relacionada Divisiones de tiempo. Las divisiones de tiempo tienen los siguientes campos.

Nombre del campo	Descripción
Día de la semana	El día de la semana cuando se produce la división de tiempo.
Hora de finalización	La hora en que finaliza la división de tiempo.
Nombre	El nombre de la división de tiempo. El nombre se rellena automáticamente en un formato de día y hora (por ejemplo, <i>Lunes de 9:00 AM a 10:00 PM</i>) pero puede actualizarlo manualmente si lo desea.
Horas de trabajo	Las horas de trabajo a las que pertenece la división de tiempo. La división de tiempo de unas horas de trabajo aparece en la lista relacionada Horas de trabajo.
Hora de inicio	La hora en que inicia la división de tiempo.
Tipo	El tipo de división de tiempo. Los posibles valores son <i>Normal</i> y <i>Ampliada</i> . Es posible que elija utilizar <i>Ampliada</i> para representar cambios de horas extraordinarias.

 **Nota:** No puede crear campos personalizados en horas de trabajo o divisiones de tiempo.

CONSULTE TAMBIÉN

[Crear horas de trabajo](#)

Campos de habilidad para servicio de campo

Las habilidades representan certificados y áreas de experiencia en su personal de servicio de campo. Las habilidades y sus objetos relacionados tienen los siguientes campos. Es posible que algunos campos no estén visibles o que no se puedan modificar según el formato de página y la configuración de seguridad del campo.

Las *habilidades* representan un certificado o área de experiencia. Se crean en Configuración y tienen los siguientes campos.

Nombre del campo	Descripción
Nombre	Nombre de la habilidad.
Descripción	La descripción de la habilidad.
Nombre del desarrollador (Developer Name)	El nombre único de la habilidad en la API.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

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

 **Nota:** Cuando crea una habilidad, deje las secciones "Asignar usuarios" y "Asignar perfiles" en blanco. Son específicas de Live Agent, que también utiliza habilidades.

Las *habilidades de recurso de servicios* son una habilidad asignada a un recurso de servicio. Aparecen en la lista relacionada Habilidades en páginas de detalles de recursos de servicio y tienen los siguientes campos.

Nombre del campo	Descripción
Fecha de finalización	La fecha cuando vence la habilidad. Por ejemplo, si se debe volver a certificar un recurso pasados seis meses, la fecha de finalización debe ser la fecha en que vence su certificado.
Recurso de servicio	El recurso que posee la habilidad.
Habilidad	La habilidad que el recurso posee.
Nivel de habilidad	El nivel de habilidad del recurso. El nivel de habilidad debe oscilar entre 0 y 99,99. Para obtener sugerencias acerca de cómo definir el nivel de habilidad, consulte Configurar ajustes de habilidad .
Fecha de inicio	La fecha cuando el recurso obtiene la habilidad. Por ejemplo, si la habilidad representa un certificado, la fecha de inicio debe ser la fecha del certificado.

Los *requisitos de habilidad* son habilidades que un recurso necesita para completar una tarea. Aparecen en la lista relacionada Requisitos de habilidad en páginas de detalles de tipo de trabajo, orden de trabajo y partida de orden de trabajo y tienen los siguientes campos.

Nombre del campo	Descripción
Registro relacionado	La orden de trabajo, partida de orden de trabajo o el tipo de trabajo donde se requiere la habilidad.
Habilidad	La habilidad requerida.
Nivel de habilidad	El nivel de la habilidad requerida. El nivel de habilidad debe oscilar entre 0 y 99,99.

CONSULTE TAMBIÉN

[Configurar habilidades para servicio de campo](#)

Adición de una base de datos de conocimientos

Adición de Salesforce Knowledge

Bienvenida a Salesforce Knowledge

Cree su base de conocimientos y ofrezca a los visitantes de su sitio Web, clientes, socios y agentes de servicio lo último en asistencia. Salesforce Knowledge le permite crear y gestionar la información de su compañía y compartirla de forma segura cuando y donde lo necesite.

Su base de Salesforce Knowledge se crea desde artículos de conocimientos, que son documentos de información. Los artículos pueden incluir información sobre procesos, como cómo restablecer su producto a sus valores predeterminados o preguntas más frecuentes como cuánto almacenamiento admite su producto.

Los agentes de servicio con experiencia y redactores internos escriben los artículos. Los artículos se publican a continuación en un intervalo de canales: base de datos interna, comunidades de cliente y socio o sitios Web públicos. Dónde y qué información se publica está basado en el perfil de formato del artículo y la seguridad a nivel de campo.

CONSULTE TAMBIÉN

[Descripción general de la documentación de Salesforce Knowledge](#)[Guía completa de Salesforce Knowledge](#)

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

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: **Professional Edition**, **Enterprise Edition** y **Unlimited Edition**.

Descripción general de la documentación de Salesforce Knowledge

Utilice estas listas para buscar información sobre Salesforce Knowledge en el conjunto de documentación de Salesforce.

Descripción general de Salesforce Knowledge

- [Bienvenida a Salesforce Knowledge](#)
- [Planificar su base de conocimientos](#)
- [Límites de Salesforce Knowledge](#)
- [Trabajar con artículos y traducciones](#)
- [Guía de Salesforce Knowledge](#)

Configurar Salesforce Knowledge

- [Crear su base de conocimientos](#)
- [Tipos de artículos de Knowledge](#)
- [Importar información existente en Salesforce Knowledge](#)
- [Acceso de artículos de conocimiento](#)
- [Flujo de trabajo y aprobaciones para artículos](#)

Utilizar su base de Salesforce Knowledge

- [Buscar artículos y fuentes externas en la ficha Knowledge](#)
 - [Buscar artículos de Knowledge en una consola de Salesforce](#)
 - [¿Cómo funciona la búsqueda?](#)
 - [Ficha Artículos o Knowledge](#)
 - [Para buscar y visualizar artículos de Salesforce Knowledge en su dispositivo Android, consulte \[Acceder a artículos de Salesforce Knowledge con Salesforce1 para Android \\(Beta\\)\]\(#\) y \[Diferencias de Salesforce1 con el sitio completo de Salesforce\]\(#\)](#)
- [Crear y modificar artículos](#)
- [Publicar artículos y traducciones](#)
- [Elaborar reportes en artículos de Salesforce Knowledge](#)

Definir categorías de datos para sus artículos de Salesforce Knowledge

- [Categorías de datos en salesforce.com](#)
- [Crear y modificar grupos de categorías](#)
- [Agregar categorías de datos a grupos de categorías](#)

Traducir artículos de Salesforce Knowledge

- [Compatibilidad con una base de conocimientos multilingüe](#)
- [Traducir artículos en Salesforce Knowledge](#)
- [Exportación de artículos para su traducción](#)
- [Importar artículos traducidos](#)

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

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: **Professional Edition**, **Enterprise Edition** y **Unlimited Edition**.

Compartir su base de Salesforce Knowledge

- Consola de Salesforce y Salesforce Knowledge
- Si desea que los visitantes de su sitio Web visualicen los artículos de Salesforce Knowledge, instale la aplicación *Public Knowledge Base* desde AppExchange. Para instalar, configurar y personalizar su base de conocimientos pública con este paquete, consulte la guía de la aplicación de AppExchange Public Knowledge Base disponible en [AppExchange](#).

Desarrollar con Salesforce Knowledge

- La [Guía del desarrollador de Salesforce Knowledge](#) contiene información concreta sobre el desarrollo de Salesforce Knowledge junto con cursillos y ejemplos.
- La [Guía del desarrollador de la API de REST de Force.com](#) tiene información sobre la cobertura de artículos con la API de REST.
- La [Guía del desarrollador de la API de SOAP](#) incluye información sobre la API de Salesforce Knowledge:
 - Directrices
 - Objetos
 - Llamadas
- La [Guía del desarrollador de la API de metadatos](#) incluye información sobre los objetos de la API de metadatos de Salesforce Knowledge:
- La [Guía del desarrollador de Visualforce](#) contiene información sobre los componentes de Visualforce de Salesforce Knowledge.
- La [Guía del desarrollador del código Apex de Force.com](#) incluye información sobre la clase KnowledgeArticleVersionStandardController de Apex.

Planificar su base de conocimientos

Es importante las necesidades individuales de su compañía mientras desarrolla una estrategia para capturar y publicar la experiencia de su equipo de asistencia. Con una base de conocimientos sólida, los clientes reciben un servicio más rápido e incluso resuelven sus problemas por sí solos.

La configuración de Salesforce Knowledge es un procedimiento “elija su propia aventura”. Existen varias funciones y opciones y depende de usted decidir cuáles son adecuados para su negocio.

Consideración	Más información
¿Qué información necesita publicar?	Tipos de artículos
¿Quién puede proporcionar la información?	Licencia de usuario de Knowledge , Configuración de usuario
¿Quién puede aprobar y gestionar la información?	Gestión de Knowledge , Reglas de validación
¿Necesita procesos de aprobación o flujos de trabajo para gestionar la creación y publicación de artículos?	Flujo de trabajo y aprobaciones para artículos
¿Tiene una base de conocimientos existente o documentación que necesita importar?	Importar información existente en Salesforce Knowledge

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

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: **Professional Edition**, **Enterprise Edition** y **Unlimited Edition**.

Consideración	Más información
¿Quién necesita leer esa información y dónde?	Acceso de artículos de conocimiento , Crear grupos públicos para Knowledge , Asignar acciones de artículos a grupos públicos
¿Necesita categorizar su información?	Categorías de datos en salesforce.com
¿Quién tiene acceso a qué categorías?	Visibilidad de categoría de datos
¿Admite más de un idioma?	Compatibilidad con una base de conocimientos multilingüe
¿Necesita que los agentes busquen artículos mientras trabajan en un caso?	Adjuntar versiones en PDF de artículos a mensajes de email de casos. Ver una lista de artículos sugeridos basándose en información de casos., Configurar el widget de Knowledge One
¿Necesita que los agentes sigan artículos en Chatter?	Seguimiento de las noticias en tiempo real
¿Necesita compartir su base de conocimientos de forma externa?	Conocimientos públicos para Mobile, Web y Facebook
¿Necesita mejorar la capacidad de búsqueda?	Mejorar la experiencia de búsqueda de artículos
¿Necesita directrices, recursos y debates actuales en el envoltorio mundo del servicio orientado de bases de conocimiento?	Salesforce Knowledge dispone de la certificación "KCS Verified" del Consortium for Service Innovation, que reconoce mejores prácticas en metodologías de asistencia al cliente. Mediante la implementación de funciones de Knowledge-Centered Support (KCS) , puede crear una colaboración más eficiente en su equipo y proporcionar información pertinente y precisa a sus clientes.

Tenga en cuenta las siguientes sugerencias cuando planifique y utilice Salesforce Knowledge:

- Cree [grupos de sinónimos](#) Salesforce Knowledge. Los sinónimos son palabras y frases que se tratan como equivalentes en búsquedas de artículos, permitiéndole optimizar los resultados de búsqueda.
- Antes de configurar categorías de datos, planifique cuidadosamente los grupos de categorías y sus jerarquías. También debe tener en cuenta la forma en que la jerarquía de categorías se asignará a su jerarquía de funciones. Para obtener más información, consulte [Visibilidad de categorías de datos](#).
- Cree reportes personalizados en sus datos de Salesforce Knowledge. También puede instalar la aplicación *Tableros y reportes de la base de conocimiento* desde AppExchange para recibir más de dos docenas de reportes de ayuda.
- Múltiples agentes pueden modificar el mismo artículo a la vez. Si eso ocurre, un colega podría sobrescribir sus cambios sin saberlo, incluso si guarda su trabajo con frecuencia. Para evitar pérdidas accidentales de los datos, advierta a los usuarios que modifiquen únicamente los artículos que les han sido asignados.
- Conozca los [límites de artículos](#) máximos, tipos de artículos y categorías de datos.
- Revise su uso regularmente para evitar problemas de almacenamiento: En Configuración, ingrese *Uso de almacenamiento* en el cuadro *Búsqueda rápida* y, a continuación, seleccione **Uso de almacenamiento**.
- Los usuarios de las bases de datos de conocimientos públicas no pueden puntuar los artículos.
- El [tipo de campo personalizado de archivo](#) permite a los agentes adjuntar documentos a los artículos.
- Perderá los datos si convierte un campo personalizado de un tipo de artículo en cualquier otro tipo de campo. No convierta los campos personalizados a no ser que no haya datos para ese campo.
- Al cambiar el nombre de etiquetas de Salesforce Knowledge, tenga en cuenta que los nombres de campo estándar, como título y tipo son fijos. Estos campos no cambian las etiquetas en las páginas de modificación y creación de artículos. Si la organización está establecida en otro idioma, estos campos permanecen en la etiqueta fija para ese idioma.

- El motor de búsqueda de Salesforce Knowledge admite la lematización, que es el proceso de reducción de una palabra a su raíz. Con la lematización, la búsqueda puede buscar formas expandidas del término de búsqueda. Por ejemplo, una búsqueda de *ejecución* daría como resultado elementos que contengan *ejecutar*, *ejecución* y *ejecutó*.
- Asegúrese de que comprende claramente los tipos de artículos que su organización necesita y cómo interactúan los agentes con estos tipos de artículos. Esto determina los permisos del tipo de artículo y las acciones de artículos que necesita asignar a los usuarios de Salesforce Knowledge, que puede utilizar para crear el conjunto de perfiles o permisos necesarios de su organización. Para obtener más información, consulte [Acceso de artículos de conocimiento](#) en la página 496.
- Determine si necesita crear reglas de flujo de trabajo para algunos de sus tipos de artículos. Por ejemplo, puede crear una regla que envía un email a un gestor de artículos cuando un agente crea un artículo al cerrar un caso.
- Determine si necesita crear procesos de aprobaciones para algunos de sus tipos de artículos. Por ejemplo, si tiene un tipo de artículo que debe tener una aprobación legal y de gestión antes de que se pueda publicar de manera externa, debe crear un proceso de aprobación para el tipo de artículo.

CONSULTE TAMBIÉN

[Límites de Salesforce Knowledge](#)[Crear su base de conocimientos](#)[Descripción general de la documentación de Salesforce Knowledge](#)[Guía completa de Salesforce Knowledge](#)

Límites de Salesforce Knowledge

Límites de Salesforce Knowledge por edición.

Salesforce Knowledge es una base de datos de conocimientos para la creación y gestión de contenido. Si Salesforce Knowledge está activado en el Portal de clientes o en el portal de socios, los clientes y socios pueden acceder a artículos.

Límites de Salesforce Knowledge	Detalles para Performance Edition, Unlimited Edition, Enterprise Edition y Developer Edition
Número máximo de artículos	50.000 artículos
Número máximo de tipos de artículos	100 tipos de artículo
Número máximo de campos personalizados por tipo de artículo	Enterprise Edition, Developer Edition y Unlimited Edition: 500 campos personalizados por tipo de artículo Performance Edition: 800 campos personalizados por tipo de artículo
Máximo de campos de archivo	5 campos de archivo
Tamaño máximo de campo de archivo	Los campos de archivo se contabilizan como archivos adjuntos y pueden tener una capacidad de hasta 25 MB.
Tamaño máximo de área de texto enriquecido	131072 caracteres
Tamaño máximo de todos los campos de área de texto enriquecido en un artículo	1638400 caracteres
Máximo de referencias de artículo único (vínculos) en un campo de área de texto enriquecido	Puede tener hasta 100 vínculos a diferentes artículos de Salesforce Knowledge en un solo campo de texto enriquecido.

Límites de Salesforce Knowledge	Detalles para Performance Edition, Unlimited Edition, Enterprise Edition y Developer Edition
Supervisión del historial de artículos	Los eventos de artículos se monitorean durante hasta 18 meses.
Número máximo de idiomas admitidos	16 idiomas admitidos
Importación de artículos	El archivo .zip de importación debe reunir los requisitos siguientes: • Solo puede haber un archivo .csv y un archivo .properties. • El archivo .csv y el archivo .properties debe estar en el directorio raíz. • El proceso de compresión debe conservar la estructura de carpetas y subcarpetas. • El nombre del archivo .zip no puede contener caracteres especiales. • El archivo .zip no puede superar los 20 MB y los archivos individuales descomprimidos en el archivo zip no pueden superar los 10 MB. • Los archivos .csv no pueden tener más de 10.000 filas, incluyendo la fila del encabezado. Por ello, no puede tener más de 9.999 artículos y traducciones. • Las filas del archivo .csv no pueden superar los 400.000 caracteres. • Las celdas del archivo .csv no pueden superar los 32 KB. • Cada artículo del archivo .csv no puede tener más de 49 traducciones.
Número máximo de grupos de categorías de datos y grupos de categorías de datos activos	5 grupos de categorías; 3 activos
Número máximo de categorías por grupo de categoría de datos	100 categorías por grupo de categoría de datos
Número máximo de niveles en la jerarquía del grupo de categoría de datos	5 niveles en la jerarquía del grupo de categoría de datos
Número máximo de categorías de datos en un grupo de categoría de datos asignado a un artículo	8 categorías de datos en un grupo de categoría de datos asignado a un artículo
Número máximo de términos de búsqueda promocionados	Su organización puede crear un máximo de 2.000 términos promocionados.

CONSULTE TAMBIÉN[Bienvenida a Salesforce Knowledge](#)[Planificar su base de conocimientos](#)[Descripción general de la documentación de Salesforce Knowledge](#)[Guía completa de Salesforce Knowledge](#)

Crear su base de conocimientos

Si su organización tienen licencias de usuario de Knowledge y una le es asignada, está listo para crear su base de conocimientos.

Para asegurarse de que su organización cuenta con licencias de usuario de Knowledge, desde Configuración, ingrese *Compañía* en el cuadro Búsqueda rápida, luego seleccione **Información de la compañía**. Las licencias de usuario de Knowledge se indican en la parte inferior de la página, en la lista relacionada Licencias de función.

Para asegurarse de que es un usuario de Salesforce Knowledge, desde su configuración personal, ingrese *Personal* en el cuadro Búsqueda rápida, luego seleccione **Información personal**. La casilla de verificación Usuario de Knowledge está en la segunda columna de la sección Detalles de usuario.

Para activar Salesforce Knowledge, desde Configuración, ingrese *Knowledge* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Configuración de Knowledge**. Confirme que desea activar Salesforce Knowledge y haga clic en **Activar Knowledge**. Si su organización no tiene un tipo de artículo, se crea un tipo de artículo predeterminado.

 **Nota:** Si activó Knowledge antes de Spring '16, debe crear un tipo de artículo primero. Después del lanzamiento de Spring '16, ya no necesitará crear un tipo de artículo primero.

CONSULTE TAMBIÉN

- [Activar Salesforce Knowledge](#)
- [Descripción general de la documentación de Salesforce Knowledge](#)
- [Guía completa de Salesforce Knowledge](#)

Activar Salesforce Knowledge

Desde la página Configuración de Knowledge, puede crear una experiencia de base de conocimientos para sus agentes del servicio de asistencia, socios y clientes.

Para configurar o modificar su base de conocimientos, desde Configuración, ingrese *Configuración de Knowledge* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Configuración de Knowledge** y luego haga clic en **Modificar**.

Función u opción	Descripción
Configuración general	
Permitir a los agentes crear y modificar artículos desde la ficha Artículos o Knowledge	Permite a los agentes modificar artículos sin ir a la ficha Gestión de artículos. Los agentes pueden hacer clic en Modificar para abrir la página de modificación de artículos. Si la versión publicada del artículo existe, pueden ver la versión publicada o modificar la versión actual. Si existe una versión borrador, podrán continuar con la modificación del borrador existente pero deberán revisar el borrador detenidamente para no sobrescribir cambios no publicados.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

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: **Professional Edition**, **Enterprise Edition** y **Unlimited Edition**.

PERMISOS DE USUARIO

Para activar Salesforce Knowledge:

- "Personalizar aplicación"

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

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: **Professional Edition**, **Enterprise Edition** y **Unlimited Edition**.

Función u opción	Descripción
Activar el campo Estado de validación	Agrega un campo Estado de validación en la página 508 a todos los artículos de Salesforce Knowledge. Los agentes pueden seleccionar valores para mostrar si se ha validado el contenido del artículo o no.
Permitir a los agentes agregar contenido multimedia externo a HTML en el editor estándar	Permite a los elementos <iframe> en el editor estándar incrustar contenido multimedia desde los sitios Web Dailymotion, Vimeo y YouTube. Los agentes pueden simplemente cortar y pegar <iframe> HTML en el editor.
Resúmenes de artículos	
Mostrar resúmenes de artículos en las vistas de lista de artículo	Para cada canal, decida si los detalles de resumen de un artículo aparece debajo del título de artículo en resultados de búsqueda.
Knowledge One	
Cambie de la ficha Artículos a la ficha Knowledge	Activar Knowledge One con perfiles Activar Knowledge One con conjuntos de permisos
Sugerir artículos relacionados en casos	La búsqueda en la ficha Knowledge sugiere artículos basados en la similitud de sus contenidos y sus vínculos en casos similares. Si no hay artículos vinculados con casos similares, los artículos sugeridos tendrán títulos similares al caso o tendrán palabras clave en común con campos de casos seleccionados por el administrador. Los artículos sugeridos están disponibles en la Consola de Salesforce para servicio y en sus portales cuando visualice casos existentes y cree otros.  Nota: El campo Asunto está seleccionado de manera predeterminada. Seleccione hasta cinco de los campos de texto corto disponibles que incluyan una descripción del problema, el producto afectado, o el tema de caso. Recomendamos elegir campos de texto cortos para devolver más resultados relevantes. Solo se buscan los 100 primeros caracteres del contenido desde todos los campos seleccionados por el administrador. El campo Descripción siempre se tiene en cuenta al sugerir artículos para casos y no cuenta en el límite de caracteres.
Destacar texto de artículos relevantes en resultados de búsqueda	La búsqueda en la ficha Knowledge genera un miniprograma del texto de artículo relevante con los términos de búsqueda en negrita. Consulte Buscar aspectos destacados y miniprogramas .
Autocompletar búsqueda de palabra clave	La búsqueda en la ficha Knowledge sugiere las tres búsquedas de palabra clave más populares realizadas en la ficha Knowledge. Las sugerencias se basan en el canal (interno, de cliente, de socio o público) en el que esté buscando el lector.

Función u opción	Descripción
	 Nota: El historial de búsquedas de palabra clave se actualiza una vez al día.
Autocompletar búsqueda de título	La búsqueda en la ficha Knowledge sugiere hasta 3 artículos con títulos coincidentes.
Configuración de idioma	
Idioma predeterminado de la base de conocimientos	El idioma principal utilizado para escribir artículos. Es el valor predeterminado del idioma de su organización. Le recomendamos que el Idioma de la base de conocimientos predefinido y el idioma de la organización sean el mismo.
Uno o múltiples idiomas	Si admite más de un idioma, seleccione Varios idiomas y seleccione la configuración de traducción. Para obtener instrucciones, consulte Compatibilidad con una base de conocimientos multilingüe.  Importante: Configuración de una base de conocimientos multilingüe. Importante: Si activa Múltiples idiomas, no puede volver a una base de conocimiento de un solo idioma.
Configuración de casos	
Permita a los agentes crear un artículo a partir de un caso	Si selecciona esta casilla de verificación, los agentes pueden crear un artículo borrador adjunto al caso cuando se publica el artículo utilizando una de las siguientes opciones. • Crear artículos utilizando el editor sencillo solo cuando se cierran casos. • Crear artículos utilizando el editor estándar cada vez que un agente crea un artículo. Asegúrese de que los usuarios tienen los permisos "Gestionar artículos" "Leer" y "Crear". Designar lo siguiente: – El tipo de artículo predeterminado, desde la lista desplegable – Para artículos creados al cerrar un caso, asigne el artículo a un usuario. – Ayudar los agentes a crear artículos de forma más rápida seleccionando una clase de Apex que rellene previamente cualquiera de los campos en el borrador. De forma predeterminada, el campo Título en todos los artículos borrador contiene el asunto del caso.  Nota: Si activa esta opción, también haga clic en Propiedades de formato en cada formato de página de cierre de caso y seleccione "Activar envíos durante el cierre de caso y Enviar artículos".

Función u opción	Descripción
Utilice un perfil para crear PDF de artículos	De manera predeterminada, cuando un usuario crea un artículo PDF directamente desde un caso, el PDF incluye todos los campos del artículo visibles para ese usuario. Si desea que los artículos en PDF se generen de acuerdo con un perfil distinto; por ejemplo, un perfil que oculte a los clientes determinados campos, seleccione Utilizar un perfil para crear artículos PDF listos para el cliente en los casos y elija el perfil que determina la visibilidad del campo.
Activar la lista de casos vinculados a un artículo	Los agentes y los gestores de Salesforce Knowledge pueden ver una lista de los casos a los que está vinculado un artículo. Esto ayuda a validar si el artículo es la solución correcta para un caso y muestra qué artículos se utilizan más sin necesidad de ejecutar un reporte. La lista relacionada Casos vinculados: • Es visible en la página de detalles o de vista previa de cualquier artículo que se haya publicado al menos una vez. • Muestra un máximo de 200 casos • Se clasifica en orden descendente por la fecha en la que se vinculó el artículo al caso. No es posible cambiar el orden de clasificación. • No aparece en artículos archivados o las páginas de modificación de traducción y de detalles. • No aparece para usuarios externos como usuarios de portal o comunidades ni en Salesforce1.
Compartir artículo a través de Configuración de URL	
Permita a los agentes compartir artículos mediante URL públicas	Puede compartir un artículo disponible en una base de conocimientos pública con una URL. En la lista Sitios disponibles, seleccione los sitios desde los cuales desea permitir a sus agentes enviar URL y agréguelos a la lista Sitios seleccionados. Los agentes podrán luego enviar emails a los clientes del servicio de atención al cliente con una URL para vincular directamente con el artículo en su base de conocimientos pública.
Configuración de respuestas	
Permita a los agentes crear un artículo a partir de una respuesta	Si esta casilla de verificación está seleccionada, los miembros de una comunidad de respuestas o comunidad de Respuestas de Chatter pueden convertir las respuestas útiles en artículos. El tipo de artículo que seleccione determina qué campos aparecen en el artículo de borrador. Sin embargo, en todos los artículos, el Título contiene la pregunta y el Resumen contiene la respuesta. Una vez que una respuesta se cambia a artículo, la respuesta original tiene un mensaje de estado indicando su asociación con el borrador del artículo. Cuando el artículo se publique el mensaje de la respuesta incluirá un vínculo al artículo.
Configuración de preguntas de Chatter	

Función u opción	Descripción
Mostrar artículos relevantes cuando los usuarios formulen preguntas en Chatter (también se aplica a comunidades con Chatter)	Muestra preguntas similares y artículos relevantes de Salesforce Knowledge cuando un usuario ingresa una pregunta en el campo Búsqueda.
Configuración de estadísticas de Knowledge	
Active votaciones a favor o en contra del artículo	Con esta opción, el reporte VoteStat del artículo (que de forma predeterminada solo contiene totales para clasificaciones por estrellas) incluye totales para la clasificación de votos a favor y en contra.

CONSULTE TAMBIÉN

[Crear su base de conocimientos](#)[Tipos de artículos de Knowledge](#)[Descripción general de la documentación de Salesforce Knowledge](#)[Guía completa de Salesforce Knowledge](#)

Activar Knowledge One con conjuntos de permisos

Para cambiar de usuario de la ficha Artículos a la ficha Knowledge, agregue el permiso Knowledge One a sus conjuntos de permisos.

Para agregar el permiso Knowledge One 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. Haga clic en el conjunto de permisos al que desea agregar el permiso Knowledge One.
3. En el cuadro  **Configuración de búsqueda...**, escriba *Knowledge*.
4. Seleccione **Knowledge One** en la lista de sugerencias.
5. Haga clic en **Modificar (Edit)**.
6. En Gestión de Knowledge, seleccione la casilla de verificación Activado para Knowledge One.
7. Haga clic en **Guardar (Save)**.
8. Asegúrese de que cada usuario tiene al menos un permiso de lectura en al menos un tipo de artículo.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

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: **Professional Edition**, **Enterprise Edition** y **Unlimited Edition**.

PERMISOS DE USUARIO

Para crear o modificar conjuntos de permisos:

- “Gestionar perfiles y conjuntos de permisos”

Para crear y modificar fuentes de datos externas:

- “Personalizar aplicación”

Cuando Knowledge One esté disponible para sus usuarios, defina sus fuentes de datos externas. Sus fuentes de datos externas aparecerán bajo sus artículos, tanto en los resultados de búsqueda como en el tablero izquierdo.

CONSULTE TAMBIÉN

- [Activar Knowledge One con perfiles](#)
- [Crear su base de conocimientos](#)
- [Descripción general de la documentación de Salesforce Knowledge](#)
- [Guía completa de Salesforce Knowledge](#)

Activar Knowledge One con perfiles

Para cambiar de usuario de la ficha Artículos a la ficha Knowledge, agregue el permiso Knowledge One a sus perfiles.

Para agregar el permiso Knowledge One a un perfil:

1. En Configuración, ingrese *Perfiles* en el cuadro *Búsqueda rápida* y, a continuación, seleccione **Perfiles**.
2. Haga clic en el perfil al que desea agregar el permiso Knowledge One.
3. En el cuadro  **Configuración de búsqueda...**, escriba *Knowledge*.
4. Seleccione **Knowledge One** en la lista de sugerencias.
5. Haga clic en **Modificar (Edit)**.
6. En *Gestión de Knowledge*, seleccione Knowledge One.
7. Haga clic en **Guardar (Save)**.
8. Asegúrese de que cada usuario tiene al menos un permiso de lectura en al menos un tipo de artículo.

Cuando Knowledge One esté disponible para sus usuarios, defina sus fuentes de datos externas. Sus fuentes de datos externas aparecerán bajo sus artículos, tanto en los resultados de búsqueda como en el panel izquierdo.

CONSULTE TAMBIÉN

- [Activar Knowledge One con conjuntos de permisos](#)
- [Crear su base de conocimientos](#)
- [Descripción general de la documentación de Salesforce Knowledge](#)
- [Guía completa de Salesforce Knowledge](#)

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

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: **Professional Edition**, **Enterprise Edition** y **Unlimited Edition**.

PERMISOS DE USUARIO

Para crear y modificar perfiles:

- “Gestionar perfiles y conjuntos de permisos”

Para crear y modificar fuentes de datos externas:

- “Personalizar aplicación”

Ejemplo de Apex para enviar artículos desde casos

Si su organización permite a los agentes del servicio de atención al cliente crear artículos de Salesforce Knowledge a la vez que cierra un caso, puede utilizar Apex para rellenar campos en artículos de borrador. Para ello, cree una clase de Apex y asígnela al tipo de artículo de caso utilizando el ejemplo siguiente como guía.

Para obtener más información sobre la sintaxis y el uso de Apex, consulte la [Guía del desarrollador del código Apex de Force.com](#).

Configure el ejemplo creando el siguiente tipo, campo y categorías de datos del artículo. No modifique el valor de API Name predeterminado asignado a cada nuevo objeto.

1. Cree un tipo de artículo denominado *FAQ*.
2. Cree un campo personalizado de texto denominado *Detalles*.
3. Cree un grupo de categoría denominado *Geografía* y asígnelo a una categoría denominada *EE.UU.*.
4. Cree un grupo de categorías denominado *Temas* y asígnelo a una categoría denominada *Mantenimiento*.

Ahora, cree y asigne la clase de Apex.

5. En Configuración, ingrese *Clases de Apex* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Clases de Apex** y haga clic en **Nueva**.
6. Para especificar la versión de Apex y la API empleada con esta clase, haga clic en **Configuración de versión**.

Si su organización tiene paquetes gestionados instalados de AppExchange, también puede especificar qué versión de cada paquete gestionado debe utilizarse con esta clase. Utilice los valores predeterminados para todas las versiones. Esto asocia la clase con la versión más reciente de Apex y la API, así como cada paquete gestionado. Puede especificar una versión anterior de un paquete gestionado si desea acceder a componentes o funciones diferentes a los de la versión más reciente del paquete. Puede especificar una versión anterior de Apex y la API para mantener un comportamiento específico.

7. En el cuadro de texto *Apex Class* ingrese la siguiente secuencia de comandos y haga clic en **Guardar**:

```
public class AgentContributionArticleController {
    // The constructor must take a ApexPages.KnowledgeArticleVersionStandardController
    as an argument
    public
    AgentContributionArticleController (ApexPages.KnowledgeArticleVersionStandardController
    ctl) {
        SObject article = ctl.getRecord();    //this is the SObject for the new article.

                                                //It can optionally be cast to the proper
        article type, e.g. FAQ__kav article = (FAQ__kav) ctl.getRecord();

        String sourceId = ctl.getSourceId(); //this returns the id of the case that was
        closed.
        Case c = [select subject, description from Case where id=:sourceId];

        article.put('title', 'From Case: '+c.subject); //this overrides the default
        behavior of pre-filling the title of the article with the subject of the closed case.
        article.put('Details__c',c.description);
    }
}
```

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

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: **Professional Edition**, **Enterprise Edition** y **Unlimited Edition**.

PERMISOS DE USUARIO

Para modificar la configuración de Salesforce Knowledge

- "Personalizar aplicación"

Para crear una clase de Apex:

- "Apex de autor"

```
ctl.selectDataCategory('Geography','USA'); //Only one category per category
group can be specified.
ctl.selectDataCategory('Topics','Maintenance');
}
```

8. Desde Configuración, ingrese *Configuración de Knowledge* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Configuración de Knowledge** y haga clic en **Modificar**.
9. Compruebe la [configuración de casos](#); utilizando nuestro ejemplo; el **tipo de artículo predeterminado** debe ser FAQ.
10. En el menú Utilizar personalización de APEX, seleccione **AgentContributionArticleController** y haga clic en **Guardar**.

Como resultado de este ejemplo, si los agentes crean un artículo desde la pantalla de cierre de casos:

- Los datos del campo *Description* del caso aparecen en el campo *Details* del artículo.
- El título del artículo contiene *From Case:* y el asunto del caso.
- El artículo se asigna automáticamente a las categorías de datos *USA* y *Maintenance*.

CONSULTE TAMBIÉN

[Crear su base de conocimientos](#)

[Descripción general de la documentación de Salesforce Knowledge](#)

[Guía completa de Salesforce Knowledge](#)

Utilizar videos desde cualquier proveedor con una página personalizada de Visualforce

Utilizando una página personalizada de Visualforce y el editor HTML, puede insertar videos desde cualquier proveedor en sus artículos de Salesforce Knowledge.

Por ejemplo, cree una página de Visualforce:

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

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: **Professional Edition**, **Enterprise Edition** y **Unlimited Edition**.

PERMISOS DE USUARIO

Para crear una página de Visualforce

- "Personalizar aplicación"

Para crear artículos:

- "Gestionar artículos"

Y

"Leer" y "Crear" en el tipo de artículo

Para modificar borradores de artículos:

- "Gestionar artículos"

Y

"Leer" y "Modificar" en el tipo de artículo

Para modificar artículos publicados o archivados:

- "Gestionar artículos"

Y

"Crear", "Leer" y "Modificar" en el tipo del artículo

```
<apex:page showHeader="false" showChat="false" sidebar="false">
  <iframe width="560" height="315"
    src="http://myvideo.provider.com/embed/{!$CurrentPage.parameters.VideoID}"
    frameborder="0" allowfullscreen="true">
```

```
</iframe>  
</apex:page>
```

Después, con el editor HTML, los autores pueden hacer referencia a videos usando este código:

```
<iframe frameborder="0" height="315"  
  src="https://<salesforce_instance>/apex/Video?videoID=12345"  
  width="560">  
</iframe>
```

CONSULTE TAMBIÉN

- [Crear su base de conocimientos](#)
- [Descripción general de la documentación de Salesforce Knowledge](#)
- [Guía completa de Salesforce Knowledge](#)

Tipos de artículos de Knowledge

Los tipos de artículo, como las preguntas frecuentes y tutoriales, ofrecen el formato y estructura para controlar la forma en que se muestra un artículo para cada audiencia, conocida como canal. Para cada tipo de artículo debe crear campos personalizados, personalizar el formato añadiendo o eliminando secciones y campos, y seleccione una plantilla para cada canal. También puede crear reglas de flujo de trabajo y procesos de aprobación para ayudar a su organización a monitorear y gestionar la creación y publicación de artículos.

CONSULTE TAMBIÉN

- [Crear tipos de artículos](#)
- [Descripción general de la documentación de Salesforce Knowledge](#)
- [Guía completa de Salesforce Knowledge](#)

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

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: **Professional Edition**, **Enterprise Edition** y **Unlimited Edition**.

Crear tipos de artículos

Un tipo de artículo controla cómo aparece un artículo y qué tipo de información de campos está incluido.

 **Nota:** Antes de que los agentes puedan acceder a los tipos de artículos, debe configurar los permisos de objetos de tipos de artículos.

1. Desde Configuración, ingrese *Tipos de artículos de Knowledge* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Tipos de artículos de Knowledge**.
2. Haga clic en **Nuevo tipo de artículo** o modifique un tipo de artículo existente.
3. Ingrese los detalles de los tipos de artículos

Campo	Descripción
Etiqueta	Nombre utilizado para hacer referencia al tipo de artículo en todas las páginas de interfaz de usuario.
Etiqueta plural	Nombre en plural del objeto. Si crea una ficha para este objeto, este nombre se utiliza para la ficha.
Género	Si procede en el idioma predeterminado de la organización, especifique el género de la etiqueta. Este campo aparece en si el idioma predeterminado de la organización utiliza el género. A la configuración personal de idioma no le afecta que aparezca o no este campo.
Empieza con un sonido de vocal	Si procede en el idioma predeterminado de la organización, actívelo si la etiqueta debe ir precedida por "un" en vez de "una".
Nombre de objeto	(Sólo lectura) Nombre único utilizado para hacer referencia al tipo de artículo cuando se utilice la API de Force.com. En los paquetes gestionados, este nombre único evita los conflictos de nomenclatura en las instalaciones de paquetes. El campo Nombre de objeto sólo puede contener guiones bajos y caracteres alfanuméricos. Debe ser exclusivo, comenzar por una letra, no terminar con un guión bajo y no contener espacios ni dos guiones bajos consecutivos.
Descripción	Una descripción opcional del tipo de artículo. Una descripción útil le ayuda a recordar las diferencias entre sus tipos de artículo cuando los visualiza en la lista.
Seguimiento de historial de campos	Seleccione esta opción para realizar un seguimiento de todo el historial de un artículo

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

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: **Professional Edition**, **Enterprise Edition** y **Unlimited Edition**.

PERMISOS DE USUARIO

Para crear, modificar o eliminar tipos de contenido:

- "Personalizar aplicación"
- Y
- "Gestionar Salesforce Knowledge"

Campo	Descripción
	y sus versiones. El sistema registra y muestra actualizaciones de campo, eventos del flujo de trabajo de publicación y versiones de idioma del artículo principal y cualquier traducción.
Estado de desarrollo	Indica si el tipo de artículo es visible fuera de la Configuración. En desarrollo significa que los gestores de artículos no pueden seleccionar este tipo de artículo cuando se crean artículos. Seleccione Implementado únicamente cuando haya terminado de crear el tipo de artículo.

4. Haga clic en **Guardar**.

En la página de detalles del tipo de artículo,

- En la lista relacionadas Campos, [cree o modifique los campos personalizados](#) según sea necesario.
- En la lista relacionada Campos, [modifique el formato de tipo de artículo](#) según sea necesario para reordenar campos y crear secciones.
- En la lista relacionada Visualizaciones de canales, [seleccione una plantilla](#) para la aplicación interna, el socio, el cliente y la base de conocimientos pública.

CONSULTE TAMBIÉN

[Agregar campos personalizados a los tipos de artículo](#)

[Formatos de página del tipo de artículo](#)

[Tipos de artículos de Knowledge](#)

[Descripción general de la documentación de Salesforce Knowledge](#)

[Guía completa de Salesforce Knowledge](#)

Agregar campos personalizados a los tipos de artículo

Cree campos personalizados para guardar la información que sea importante para sus artículos. Los únicos campos estándar proporcionados en tipos de artículo son: Número de artículo, Resumen, Título y Nombre de URL. Como mínimo, desea crear un campo donde los autores pueden escribir el cuerpo del artículo.

Antes de comenzar, determine el [tipo de campo personalizado](#) que desea crear.

 **Nota:** Los autores pueden visualizar el Nombre de URL cuando crean o modifican un artículo. El Nombre de URL no se muestra a los usuarios finales que visualizan los artículos publicados.

1. Desde Configuración, ingrese *Tipos de artículos de Knowledge* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Tipos de artículos de Knowledge**.
2. Seleccione un tipo de artículo.
3. Haga clic en **Nuevo** de la lista relacionada Campos.
4. Elija el tipo de campo que va a crear y haga clic en **Siguiente**.

5. Ingrese un campo de etiqueta. El nombre de campo se rellena automáticamente en función de la etiqueta de campo que ingrese.

Este nombre sólo puede incluir guiones bajos y caracteres alfanuméricos y debe ser exclusivo de su organización. Debe comenzar por una letra, no terminar con un guión bajo y no contener espacios ni dos guiones bajos consecutivos.

6. Ingrese los atributos de campo, como por ejemplo *Descripción* y haga clic en **Siguiente** para continuar.

 **Nota:** No es posible ingresar un valor predeterminado en los campos personalizados.

7. Defina la [seguridad a nivel de campo](#) para determinar si el campo es visible y se puede modificar o de sólo lectura para perfiles específicos y haga clic en **Siguiente**. La seguridad a nivel de campo le permite controlar qué campos son visibles en canales diferentes.
8. Si no desea que el campo se agregue automáticamente al formato de tipo de artículo, cancele la selección de **Sí, agregar este campo personalizado al formato**.
9. Haga clic en **Guardar** para terminar o haga clic en **Guardar y nuevo** para crear más campos personalizados.
10. Opcionalmente puede [reordenar sus campos personalizados](#) en el formato de tipo de artículo.

 **Nota:** La creación de campos puede requerir cambiar varios registros a la vez. Para procesar estos cambios de forma eficiente, Salesforce puede poner en cola la solicitud y enviar una notificación por email cuando se haya completado el proceso.

 **Advertencia:** Perderá los datos si convierte un campo personalizado en un [tipo de artículo](#) a cualquier otro tipo de campo. No convierta un campo personalizado en un tipo de artículo a no ser que no haya datos para el campo.

CONSULTE TAMBIÉN

[Campos y artículos personalizados](#)

[Crear tipos de artículos](#)

[Descripción general de la documentación de Salesforce Knowledge](#)

[Guía completa de Salesforce Knowledge](#)

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

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: **Professional Edition**, **Enterprise Edition** y **Unlimited Edition**.

PERMISOS DE USUARIO

Para crear o cambiar campos personalizados:

- "Personalizar aplicación"

Y

"Gestionar Salesforce Knowledge"

Campos y artículos personalizados

El primer paso para crear un campo personalizado para artículos es seleccionar el tipo de campo. Esta tabla describe todos los tipos de campo personalizable disponibles.

Tipo de campo	Descripción
Divisa del artículo	En una organización con múltiples divisas, un artículo puede tener un campo de divisa del artículo para definir el código ISO de divisa del artículo.
Divisa	Permite a los agentes ingresar un importe de divisa. El sistema asigna automáticamente al campo un formato de importe de divisa. Resulta útil al exportar datos a una aplicación de hojas de cálculo. Puede convertir este campo en obligatorio por lo que un agente debe ingresar un valor antes de guardar un artículo.  Nota: Salesforce utiliza la regla de redondeo para los campos de divisas. Por ejemplo, 23,5 pasa a ser 24, 22,5 pasa a ser 22, -22,5 pasa a ser -22 y 23,5 pasa a ser 24. Los valores pierden precisión después de los 15 decimales.
Fecha	Permite a los agentes especificar una fecha o escoger una en un calendario emergente. En los reportes, los datos pueden limitarse a fechas concretas por medio de cualquier campo de fecha personalizado. Puede convertir este campo en obligatorio por lo que un agente debe ingresar un valor antes de guardar un artículo.
Fecha/hora	Permite a los agentes especificar una fecha o seleccionar una en un calendario emergente e ingresar una hora del día. También pueden agregar la fecha y la hora actuales haciendo clic en el vínculo correspondiente situado junto al campo. La hora del día incluye la diferenciación entre AM y PM. En los reportes se pueden restringir los datos a fechas y horas concretas por medio de cualquier campo de fecha personalizado. Puede convertir este campo en obligatorio por lo que un agente debe ingresar un valor antes de guardar un artículo.
Email	Permite a los agentes ingresar una dirección de email que se valida para asegurar que el formato

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

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: **Professional Edition**, **Enterprise Edition** y **Unlimited Edition**.

Tipo de campo	Descripción
Archivo	es correcto. El límite de caracteres es de 80. Si se especifica este campo para los contactos o prospectos, los agentes podrán seleccionar la dirección al hacer clic en Enviar email. No puede usar direcciones de email personalizadas para los emails masivos. Puede convertir este campo en obligatorio por lo que un agente debe ingresar un valor antes de guardar un artículo. Permite a los agentes cargar y adjuntar un archivo a un artículo. Puede convertir este campo en obligatorio por lo que un agente debe ingresar un valor antes de guardar un artículo. Tenga en cuenta las siguientes advertencias sobre los campos de Archivo: • El tamaño máximo de archivo adjunto es de 25 MB. • Puede agregar un máximo de 5 campos de Archivo a cada tipo de artículo; haga contacto con Salesforce para aumentar estos límites. • Si la configuración de seguridad Deshabilitar archivos adjuntos y documentos HTML está activada, los campos de Archivo no admitirán archivos HTML. • Se puede buscar el contenido de texto de un campo de archivo. Puede buscar hasta 25 MB de archivos adjuntos en un artículo. Por ejemplo, si un artículo tiene seis archivos adjuntos de 5 MB, se puede buscar en los primeros 4,16 MB de cada archivo. • No es posible adjuntar archivos de Salesforce CRM Content mediante el campo Archivo. • El tipo de campo de Archivo no es compatible en la edición Developer. • El nombre de archivo no puede tener más de 40 caracteres. • No puede convertir un tipo de campo de Archivo en cualquier otro tipo de datos.
Fórmula	Permite a los agentes calcular los valores automáticamente en función de otros valores o campos, como los campos combinados.  Nota: Salesforce utiliza la regla de redondeo para los números en campos de fórmula. Por ejemplo, 12,345 pasa a ser 12,35 y -12,345 pasa a ser -12,35. En Database.com, el editor de fórmulas no proporciona un botón Comprobar sintaxis. La comprobación de sintaxis se produce cuando el agente intenta guardar la fórmula.
Relación de búsqueda	Crea una relación entre dos registros para que pueda asociarlos entre sí. Por ejemplo, las oportunidades tienen una relación de búsqueda con los casos que le permiten asociar un caso particular con una oportunidad. Una relación de búsqueda crea un campo que permite a los agentes hacer clic en un icono de búsqueda y seleccionar otro registro de una ventana emergente. En el registro

Tipo de campo	Descripción
	asociado, podrá mostrar una lista relacionada para ver todos los registros que están vinculados a él. Puede crear campos de relación de búsqueda que enlacen con usuarios, objetos estándar u objetos personalizados. Si un campo de búsqueda hace referencia a un registro que se ha eliminado, Salesforce borra el valor del campo de búsqueda de forma predeterminada. También puede seleccionar evitar la eliminación de registros si están en una relación de búsqueda. Puede convertir este campo en obligatorio por lo que un agente debe ingresar un valor antes de guardar un artículo. Los campos de relaciones de búsqueda no están disponibles en Personal Edition. Los campos de relaciones de búsqueda a miembros de campaña no están disponibles, sin embargo, los campos de relaciones de búsqueda desde miembros de campaña a otros objetos sí lo están.
Número (Number)	Permite a los agentes especificar cualquier número. Esta entrada se considera como un número real y elimina cualquier cero que lo preceda. Puede convertir este campo en obligatorio por lo que un agente debe ingresar un valor antes de guardar un artículo.  Nota: Salesforce utiliza la regla de redondeo para los campos de números. Por ejemplo, 12,345 pasa a ser 12,35 y -12,345 pasa a ser -12,35. Salesforce redondea los números a los que se hace referencia en los campos de combinación según la configuración regional del usuario, no el número de espacios decimales especificado en la configuración del campo de número.
Porcentaje	Permite a los agentes especificar un número porcentual, por ejemplo, 10. El sistema agrega automáticamente el símbolo de porcentaje al número. Puede convertir este campo en obligatorio por lo que un agente debe ingresar un valor antes de guardar un artículo.  Nota: Si el valor decimal es mayor que 15, y si añade un símbolo de porcentaje al número, se producirá un error de tiempo de ejecución. Los valores pierden precisión después de los 15 decimales.
Teléfono (Phone)	Permite a los agentes ingresar cualquier número de teléfono. El límite de caracteres es 40. Puede convertir este campo en obligatorio por lo que un agente debe ingresar un valor antes de guardar un artículo. Salesforce aplica automáticamente el formato de número de teléfono.
Lista de selección	Permite a los agentes seleccionar un valor en una lista definida.

Tipo de campo	Descripción
Lista de selección (dependiente)	Permite a los agentes seleccionar un valor en una lista en función del valor de otro campo.
Lista de selección (selección múltiple)	Permite a los agentes seleccionar más de un valor de lista de selección en la lista que defina. Estos campos muestran cada valor separado por un punto y coma.
Texto	Permite a los agentes especificar cualquier combinación de letras, números o símbolos. Puede establecer una longitud máxima de 255 caracteres. Puede convertir este campo en obligatorio por lo que un agente debe ingresar un valor antes de guardar un artículo.
Área de texto	Permite a los agentes especificar hasta 255 caracteres en líneas separadas similares a las del campo Descripción. Puede convertir este campo en obligatorio por lo que un agente debe ingresar un valor antes de guardar un artículo.
Área de texto (largo)	Permite a los agentes especificar hasta 131.072 caracteres en líneas separadas similares a las del campo Descripción. Si lo desea, puede reducir el límite de la longitud de este tipo de campo. Se permite cualquier valor entre 256 y 131,072 caracteres. El valor predeterminado es 32.768 caracteres. Cada vez que un agente pulsa Intro en un campo de área de texto largo, se agregarán un salto de línea y un retorno de carro, ambos cuentan para el límite de caracteres. Además, los vínculos inteligentes agregan más caracteres de los que aparecen.  Nota: Si reduce el límite de caracteres y tiene artículos que superan el nuevo límite. No se pueden modificar estos artículos hasta que se restablezca un límite superior a sus conteos de caracteres.
Área de texto (enriquecido)	Permite a los agentes especificar hasta 131.072 caracteres de cualquier texto compatible con HTML, incluidos muestras de código () y vínculos inteligentes entre artículos de Salesforce Knowledge. Existen dos formas de crear vínculos inteligentes: • Busque el archivo. • Ingrese la URL del artículo.  Nota: • Puede tener hasta 100 vínculos a diferentes artículos de Salesforce Knowledge en un solo campo de texto enriquecido. • Cuando convierte un campo de área de texto (enriquecido) a un campo de área de texto (largo), los

Tipo de campo	Descripción
	vínculos aparecen como números de referencia de vínculos, no como URL. El editor actualizado no es compatible con Internet Explorer versión 7 o versión 8 en el modo de compatibilidad. Si está utilizando esos navegadores, utilizará el editor anterior.
URL	Permite a los agentes especificar hasta 255 caracteres de cualquier dirección de sitio Web válida. Cuando los agentes hacen clic en el campo, se abre la URL en una ventana aparte del explorador. Las páginas de detalles del registro van a mostrar únicamente los primeros 50 caracteres. Puede convertir este campo en obligatorio por lo que un agente debe ingresar un valor antes de guardar un artículo.

CONSULTE TAMBIÉN

[Agregar campos personalizados a los tipos de artículo](#)

[Descripción general de la documentación de Salesforce Knowledge](#)

[Guía completa de Salesforce Knowledge](#)

Seguridad a nivel de campo en artículos

La seguridad a nivel de campo permite a los administradores restringir el acceso de los lectores a determinados campos en las páginas de detalles y de modificación. Por ejemplo, puede hacer que un campo "Comentario" en un artículo esté visible para los perfiles de la aplicación interna pero no así para los perfiles de Comunidad.

Si utiliza el [formato de tipo de artículo](#) y la seguridad de nivel de campo para definir la visibilidad de campos, siempre se aplica la configuración de acceso de campos más restrictiva. Por ejemplo, si un campo aparece oculto en el formato de tipo de artículo pero está visible en la configuración de seguridad de nivel de campo, el formato prevalece sobre la configuración de seguridad y no se mostrará el campo. Algunos permisos de usuarios sustituyen a los formatos de página y a la configuración de seguridad a nivel de campo. Por ejemplo, los usuarios con el permiso "Modificar campos de sólo lectura" siempre pueden modificar los campos de sólo lectura, independientemente de cualquier otra configuración.

 **Importante:** La seguridad a nivel de campo no impide la búsqueda de valores en un campo. Cuando los términos de búsqueda coinciden en valores de campo protegidos por seguridad a nivel de campo, los registros asociados se devuelven en los resultados de búsqueda sin los campos protegidos ni sus valores.

Puede definir la seguridad mediante un conjunto de permisos, un perfil o un campo.

Defina la seguridad a nivel de campo a través de conjuntos de permisos o perfiles

- Para conjuntos de permisos o perfiles, desde Configuración:
 - Ingrese *Conjuntos de permisos* en el cuadro *Búsqueda rápida* y, a continuación, seleccione **Conjuntos de permisos** o

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

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: **Professional Edition**, **Enterprise Edition** y **Unlimited Edition**.

- Ingrese *Perfiles* en el cuadro *Búsqueda rápida* y, a continuación, seleccione **Perfiles**.
2. Seleccione un perfil o un conjunto de permisos.
 3. En función de la interfaz que use, realice una de las siguientes acciones:
 - Interfaz de usuario de perfiles o conjuntos de permisos mejorada: en el cuadro **Configuración de búsqueda...**, ingrese el nombre del objeto que desee y selecciónelo en la lista. Haga clic en **Modificar** y, a continuación, desplácese hasta la sección *Permisos de campo*.
 - Interfaz de usuario de perfil original: en la sección *Seguridad a nivel de campo*, haga clic en **Ver** junto al objeto que desea modificar y, a continuación, haga clic en **Modificar**.
 4. Especifique el nivel de acceso del campo.
 -  **Nota:** Estos ajustes de acceso a campos sustituyen a los ajustes de acceso a campos menos restrictivos en los formatos de tipo de artículo.
 5. Haga clic en **Guardar**.

Defina la seguridad a nivel de campo a través de campos

1. Para campos, desde Configuración, ingrese *Tipos de artículos de Knowledge* en el cuadro *Búsqueda rápida* y, a continuación, seleccione **Tipos de artículos de Knowledge**.
2. Seleccione el tipo de artículo que contiene el campo que se va a modificar.
3. Seleccione el campo y haga clic en **Configurar seguridad a nivel de campo**.
4. Especifique el nivel de acceso del campo.
 -  **Nota:** Estos ajustes de acceso a campos sustituyen a los ajustes de acceso a campos menos restrictivos en los formatos de tipo de artículo.
5. Haga clic en **Guardar**.

Después de establecer la seguridad a nivel de campo, puede [modificar los formatos de tipo de artículo](#) para organizar los campos en las páginas de detalles y de modificación.

CONSULTE TAMBIÉN

- [Agregar campos personalizados a los tipos de artículo](#)
- [Descripción general de la documentación de Salesforce Knowledge](#)
- [Guía completa de Salesforce Knowledge](#)

Formatos de página del tipo de artículo

Los formatos del tipo de artículo determinan qué campos pueden visualizar y modificar los agentes cuando ingresan los datos de un artículo. También determinan qué secciones aparecen cuando los usuarios ven artículos. La plantilla de tipo de artículo define el formato del artículo, por ejemplo si las secciones de formato se muestran como subfichas o como una única página con vínculos. Puede aplicar un formato por perfil por tipo de artículo. Por lo tanto, puede mostrar campos más confidenciales del mismo artículo solo a esos agentes con el perfil correcto.

 **Sugerencia:** También puede emplear [seguridad a nivel de campo](#) para ocultar campos en tipos de artículos. Por ejemplo, si publica el mismo artículo en la aplicación interna y en una comunidad, puede utilizar la seguridad a nivel de campo para ocultar un campo personalizado como `Comentarios internos` a los usuarios de comunidad externos.

1. Desde Configuración, ingrese *Tipos de artículos de Knowledge* en el cuadro *Búsqueda rápida* y, a continuación, seleccione **Tipos de artículos de Knowledge**.
2. Haga clic en el tipo de artículo.
3. Desplácese a la lista relacionada *Formatos de página* o haga clic en el vínculo *Formatos de página* en la parte superior de la página.
4. Para crear un formato de página, haga clic en **Nuevo** y siga las indicaciones. Para modificar un formato existente, haga clic en **Modificar** y realice sus cambios.

Realice cualquier cambio que desee. El editor de formatos tiene dos partes: una paleta en la parte superior de la pantalla y el formato en la parte inferior de la pantalla. La paleta contiene los campos disponibles y un elemento de sección. El formato contiene una sección *Información* y espacio para que agregue secciones. Por defecto, todos los campos personalizados se incluyen en la sección *Información*.

 **Importante:** Si navega fuera de su formato de tipo de artículo antes de hacer clic en guardar, sus cambios se pierden.

 **Nota:** Los campos estándar *Número de artículo*, *Resumen*, *Título* y *Nombre URL* no se muestran en el formato. *Número de artículo* y *Resumen* aparece en la sección de sólo lectura *Propiedades* de la parte superior del artículo publicado. En este encabezado también aparecen los campos *Primera publicación*, *Última modificación* y *Última publicación*.

Tarea	Descripción
Agregar una sección	Arrastre y suelte el elemento de la sección en la paleta.
Cambie el nombre de la sección	Haga clic en su título. No es posible cambiar el nombre de la sección <i>Información</i> .
Elimine un campo de una sección	Arrástrelo al lado derecho de la paleta o haga clic en el icono  junto al campo.
Elimine una sección del formato del tipo de artículo	Haga clic en el icono  junto al nombre de la sección.
Guarde sus cambios y continúe modificando el formato del tipo de artículo	Haga clic en Guardado rápido .

 **Sugerencia:**

- Utilice los botones *Deshacer* y *Rehacer* para avanzar hacia atrás y hacia delante, respectivamente.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

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: **Professional Edition**, **Enterprise Edition** y **Unlimited Edition**.

PERMISOS DE USUARIO

Para personalizar el formato de tipo de artículo:

- "Personalizar aplicación"

- Utilice los siguientes accesos directos de teclado:
 - Deshacer = Ctrl+Z
 - Rehacer = Ctrl+Y
 - Guardado rápido = Ctrl+S
- Para seleccionar varios elementos de forma individual, use CTRL+clic. Para seleccionar varios elementos como grupo, use Mayús+clic.
- Para buscar rápidamente un elemento en la paleta, utilice el cuadro Búsqueda rápida. El cuadro Búsqueda rápida es especialmente útil para formatos de tipo de artículo que tienen un gran número de elementos disponibles en la paleta.

5. Para asignar varios formatos al tipo de artículo basándose en un perfil de usuario, haga clic en **Asignaciones de formato de página**.
6. Haga clic en **Modificar asignación**.
7. Seleccione el perfil o perfiles (utilizando Mayús) que desea cambiar y seleccione el formato desde la lista desplegable **Formato de página que se utilizará**.

Al crear múltiples formatos de página del tipo de artículo, considere las siguientes limitaciones y cambios de funcionalidad.

- Al crear formatos de página, algunos campos se ocultan basándose en la licencia del agente. Caducado, Fecha de finalización de la traducción y Fecha de exportación de la traducción se ocultan a los usuarios que no cuentan con una licencia de usuario de Knowledge o que son usuarios del portal de cliente o portal de socios. Además, Archivado por y Es versión más reciente se ocultan a los usuarios del portal de cliente y portal de socio.
- Antes de Spring '16, las páginas de vista previa mostraban el campo Resumen en la API que incluía valores de texto, incluso si no estaban en el formato de página. Para continuar mostrando campos de resumen en páginas de vista previa, actualice manualmente sus formatos de página para incluirlos.
- Si desea adjuntar artículos como PDF a mensajes de email cuando resuelva casos, agregue **Archivos adjuntos de archivo** a `Herramientas de email seleccionadas` en la Vista de noticias en tiempo real para el formato del tipo de artículo.
- La página de modificación de artículo solo muestra los campos estándar (Número de artículo, Título, Nombre de URL y Resumen) y todos los campos personalizados agregados al formato, incluyendo los campos de barra lateral. Otros campos estándar agregados al formato de página se ignoran porque no se pueden modificar y los campos personalizados aparecen en el orden especificado en el formato de página.
- Si un formato de página del tipo de artículo no incluye un campo con una [regla de validación](#), no puede crear o modificar un artículo de ese tipo de artículo. Asegúrese de que los formatos de página asignados al tipo de artículo por perfil incluyen todos los campos con reglas de validación.
- El formato de canal de comunicación no utiliza el formato de página para determinar qué campos de artículo se insertan en un email de caso. Los campos insertados incluyen los campos seleccionados en la asignación de Canal de comunicación.
- Puede configurar un perfil específico para generar un archivo PDF. Al enviar artículos como archivos PDF, el pdf se genera basándose en el perfil del remitente. Por lo tanto, el destinatario podría obtener campos que no está censado ver. Utilice la configuración `Utilice un perfil para crear artículos PDF listos para el cliente en los casos` en la página de configuración de Knowledge de modo que los campos en PDFs provienen del formato de página asignado al perfil configurado. Además, se aplica la seguridad a nivel de campo tanto del perfil del remitente como el perfil configurado.

- Las acciones y listas relacionadas de Salesforce Classic Mobile no están disponibles en formatos de página de artículo en la interfaz de usuario de Salesforce de escritorio, con la excepción de acciones en las noticias en tiempo real de artículos.

CONSULTE TAMBIÉN

[Crear tipos de artículos](#)

[Tipos de artículos de Knowledge](#)

[Descripción general de la documentación de Salesforce Knowledge](#)

[Guía completa de Salesforce Knowledge](#)

Enviar contenidos del artículo en email (Beta)

Al utilizar Knowledge One, los agentes pueden enviar un email con contenidos de un artículo insertados en el cuerpo del email.



Nota: El envío de contenidos de artículos a través del email está disponible a través de un programa beta para artículos publicados en canales externos (bases de conocimiento públicas, portales o comunidades) y no es compatible con Internet Explorer 7. Para nuevas organizaciones, el permiso de usuario está desactivado en todos los perfiles estándar pero está activado para el perfil Administrador del sistema. Para organizaciones existentes, haga contacto con su representante de Salesforce para activar el permiso en el perfil Administrador del sistema estándar.

Los agentes pueden enviar contenidos de artículos en un email en vez de solo enviar una URL. Sus clientes pueden acceder a la información sin ir a un sitio Web. Sus agentes envían artículos que no están publicados públicamente sin volver a escribir o copiar y pegar un artículo interno. Los administradores pueden asignar permisos solo a aquellos agentes con un gran conocimiento de lo que es aceptable para un público externo.

Para activar y configurar qué campos de artículos se incluyen en emails para cada tipo de artículo.

- Desde los parámetros de gestión de objetos para casos, vaya a Formatos de página.
- El modo en que accede a la página Configuración de noticias de caso depende del tipo de formato de página que utiliza.
 - Para un formato en la sección Formatos de página de caso, haga clic en **Modificar** y luego haga clic en **Vista de noticias en tiempo real** en el editor de formatos de página.
 - Para un formato en la sección Formatos de página para usuarios de Noticias de caso, haga clic en el  y seleccione **Modificar vista de noticias**. (Esta sección solo aparece para organizaciones creadas antes de Spring '14.)

Si ya ha optado por utilizar el editor de formato de página avanzado para configurar el publicador para un formato, seleccione **Modificar vista de detalles** para agregar, cambiar o eliminar acciones.

- En Configuración de la herramienta de artículos, compruebe **Activar adjuntar artículos en línea**.
- Haga clic en **Guardar**.
- Desde Configuración, ingrese *Tipos de artículos de Knowledge* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Tipos de artículos de Knowledge**.
- Haga clic en la etiqueta o el nombre del tipo de artículo que desea compartir por email.
- En Asignaciones del canal de comunicación, haga clic en **Nueva** o **Modificar**.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

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: **Professional Edition**, **Enterprise Edition** y **Unlimited Edition**.

PERMISOS DE USUARIO

Para administrar Salesforce Knowledge y crear, modificar y eliminar formatos de página:

- "Personalizar aplicación"

Y

"Gestionar Salesforce Knowledge"

8. Ingrese una etiqueta y un nombre.
9. Seleccione y agregue `Email` a la lista Canales seleccionados.
10. Seleccione y agregue los campos que desea incluir en el cuerpo de un email.



Nota: No se pueden incluir vínculos inteligentes en el email y no se admiten los siguientes campos:

- ArticleType
- isDeleted
- Idioma
- Lista de selección múltiple
- Lista de selección
- Publicar estado
- Origen
- Estado de validación

11. Haga clic en **Guardar**.



Ejemplo: Durante la resolución de casos del cliente, los agentes con el permiso pueden insertar contenidos de artículos en el cuerpo de un email. Donde los agentes pueden adjuntar artículos a casos, como la barra lateral de Knowledge One en la Consola de Salesforce, la lista Artículos en las noticias en tiempo real de casos, el widget Artículo o los artículos sugeridos en una búsqueda de Knowledge One, pueden enviar por email cualquier artículo de ese tipo en el cuerpo de un email seleccionando **Enviar artículo por email con HTML** en la lista desplegable de acciones. El contenido del artículo se inserta en la parte superior la cadena del email o donde quiera que el agente haya dejado su cursor. Una vez que se ha enviado el artículo por email, aparece un icono de sobre en a parte izquierda del título. Cuando el artículo incluye archivos que superan el límite de archivos adjuntos de 10 MB, se solicita a los agentes seleccionar qué archivos adjuntar e intentar enviar el email.



Nota: Si el texto enriquecido no está activado en su formato de noticias en tiempo real del caso, solo se insertará el texto del artículo en el email y la acción cambia a **Solo enviar el texto del artículo por email**.

CONSULTE TAMBIÉN

[Formatos de página del tipo de artículo](#)

[Descripción general de la documentación de Salesforce Knowledge](#)

[Guía completa de Salesforce Knowledge](#)

Publicar direcciones URL de sitios y comunidades para artículos

En la Consola de servicio, los agentes pueden insertar direcciones URL de sitios o comunidades para artículos en las noticias en tiempo real de casos a través de publicadores por email, de comunidad o de redes sociales.

Para publicar direcciones URL de sitios o comunidades para artículos en las noticias en tiempo real de casos, debe tener la barra lateral de Knowledge activada en la Consola de servicio y un Sitio de Force.com o una Comunidad configurados.

1. Desde Configuración, ingrese *Knowledge* en el cuadro *Búsqueda rápida* y, a continuación, seleccione **Configuración de Knowledge**.
2. Haga clic en **Modificar**.
3. En la sección *Compartir artículo a través de Configuración de URL*, active **Permite a los usuarios compartir artículos de Knowledge mediante URL públicas**.
4. En la lista *Sitios disponibles*, seleccione desde qué sitios o comunidades desea que los agentes compartan direcciones URL de artículos y agréguelos a la lista *Sitios seleccionados*.
5. Haga clic en **Guardar**.

Sus agentes ahora podrán seleccionar el vínculo **Adjuntar y compartir enlace de artículo de Knowledge** desde los sitios seleccionados en la barra lateral de Knowledge de la consola. Email es la acción predeterminada, pero los agentes pueden cambiar la acción Redes sociales o Comunidad en las noticias en tiempo real del caso antes de insertar la URL.

Importante:

- Los artículos deben estar publicados. Los artículos en borrador no muestran la opción de inserción de URL.
- Los artículos deben estar compartidos públicamente, lo que significa que su Canal debe ser Base de datos de conocimientos pública, Cliente o Socio.
- Todas las direcciones URL activadas muestran el vínculo **Adjuntar y compartir enlace de artículo de Knowledge**, incluso si el artículo no es visible en ese sitio o comunidad. El agente debe confirmar que el artículo está disponible en el sitio o comunidad antes de compartirlo con el cliente.

CONSULTE TAMBIÉN

[Formatos de página del tipo de artículo](#)

[Descripción general de la documentación de Salesforce Knowledge](#)

[Guía completa de Salesforce Knowledge](#)

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

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: **Professional Edition**, **Enterprise Edition** y **Unlimited Edition**.

PERMISOS DE USUARIO

Para administrar Salesforce Knowledge:

- "Personalizar aplicación"
- Y
- "Gestionar Salesforce Knowledge"

Controlar la integridad de datos con reglas de validación

Asegúrese de que el contenido de su artículo cumple con los estándares de su compañía. Cree reglas de validación para cada tipo de artículo para comprobar si los campos obligatorios tienen los valores apropiados basándose en el estado del artículo.

1. Desde Configuración, ingrese *Tipos de artículos* en el cuadro *Búsqueda rápida* y, a continuación, seleccione **Tipos de artículos**.
2. Haga clic en el tipo de artículo.
3. Desplácese a la lista relacionada Reglas de validación o haga clic en el vínculo **Reglas de validación** en la parte superior de la página.
4. Para crear una regla de validación, haga clic en **Nuevo**. Para modificar una regla existente, haga clic en **Modificar**.
5. Asigne un nombre a la regla.
6. Convierta la regla en activa.
7. Opcionalmente, describa qué desea controlar en artículos de este tipo.
8. Especifique una fórmula de condición de error y un mensaje de error correspondiente.

La condición de error se escribe como una expresión de fórmula booleana que devuelve verdadero o falso. Cuando es verdadero, el artículo no se guarda y aparece un mensaje de error. El autor puede corregir el error e intentar de nuevo. Para obtener información acerca de reglas de validación, consulte Definir reglas de validación.



Nota: Los errores de artículos de Knowledge siempre se muestran en la parte superior de la página, no junto al campo. Escriba sus errores de manera descriptiva, de modo que los autores sepan cómo satisfacer la regla de validación. Por ejemplo, identifique qué campo está causando el error.

9. Haga clic en **Guardar**.

Al crear múltiples reglas de validación en tipos de artículos, considere las siguientes limitaciones y cambios de funcionalidad.

- Si un formato de página del tipo de artículo no incluye un campo con una regla de validación, no puede crear o modificar un artículo de ese tipo de artículo. Asegúrese de que todos los [formatos de página asignados al tipo de artículo por perfil](#) incluyen todos los campos con reglas de validación.
- El campo Divisa del artículo y la función VLOOKUP no admiten reglas de validación.
- Al importar artículos, si el archivo de datos de importación tiene un artículo válido con una traducción válida, se crea la traducción, pero no se importa su contenido traducido.
- Solo el primer error de regla de validación aparece en la parte superior de la página y en el registro del artículo de importación. Si existen varios errores pero no están solucionados, aparecen en almacenamientos e importaciones posteriores.
- En la API, los campos de KA, como Conteo de asociación de casos y Fecha de archivado, no admiten reglas de validación. Solo los campos KAV (versión del artículo) se admiten en reglas de validación.

CONSULTE TAMBIÉN

[Tipos de artículos de Knowledge](#)

[Descripción general de la documentación de Salesforce Knowledge](#)

[Guía completa de Salesforce Knowledge](#)

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

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: **Professional Edition**, **Enterprise Edition** y **Unlimited Edition**.

PERMISOS DE USUARIO

Para crear o modificar reglas de validación para tipos de artículos:

- "Personalizar aplicación"
Y
"Gestionar Salesforce Knowledge"

Seguimiento del historial de artículos

Puede realizar un seguimiento del historial de determinados campos en artículos. Si tiene un seguimiento de historial activado, abra un artículo de ese tipo y haga clic en **Versión** para ver una lista de historial de versión. También puede establecer el seguimiento del tipo de artículo y realizar un seguimiento del historial completo de un artículo y sus versiones. Los eventos de artículos se monitorean durante hasta 18 meses.

El sistema registra y muestra actualizaciones de campo, eventos del flujo de trabajo de publicación y versiones de idioma del artículo principal y cualquier traducción. Cuando realiza un seguimiento de valores antiguos y nuevos, el sistema registra ambos valores, así como la fecha, la hora, la naturaleza del cambio y el usuario que realizó el cambio. Cuando únicamente realiza un seguimiento de los valores cambiados, el sistema marca el campo cambiado como modificado; no registra los valores antiguos y nuevos del campo. Esta información está disponible en la lista Historial de versión y los campos están disponibles en el reporte Historial de versión de artículo.

El historial de artículos respeta la seguridad a nivel de campo, entidad y registro. Debe tener como mínimo el permiso "Leer" sobre el tipo de artículo o el campo para acceder a su historial. Para la seguridad de categoría de datos, Salesforce determina el acceso según la categorización de la versión online de un artículo. Si no hay ninguna versión online, la seguridad se aplica según la versión archivada, seguida por la seguridad de la versión de borrador.

1. Desde Configuración, ingrese *Knowledge* en el cuadro *Búsqueda rápida* y, a continuación, seleccione **Tipos de artículos de Knowledge**.
2. Cree un tipo de artículo o modifique uno desde la lista Tipos de artículos.
3. Haga clic en **Definir el seguimiento del historial**.
4. Seleccione los campos a los que desee realizar un seguimiento. Salesforce empezará el seguimiento del historial a partir de esa fecha y hora. Los cambios realizados antes de esa fecha y esa hora no se incluirán en el seguimiento.
5. Haga clic en **Guardar**.

CONSULTE TAMBIÉN

[Tipos de artículos de Knowledge](#)

[Descripción general de la documentación de Salesforce Knowledge](#)

[Guía completa de Salesforce Knowledge](#)

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

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: **Professional Edition**, **Enterprise Edition** y **Unlimited Edition**.

PERMISOS DE USUARIO

Para crear, modificar o eliminar tipos de contenido:

- "Personalizar aplicación"

Y

"Gestionar Salesforce Knowledge"

Plantillas de tipo de artículo

Los tipos de artículos en Salesforce Knowledge requieren una plantilla para cada canal. Las plantillas de tipo de artículo estándar (Ficha e Índice) especifican la forma en que aparecen en el artículo publicado las secciones del formato de tipo de artículo. Por ejemplo, si selecciona la plantilla Ficha, las secciones definidas en el formato aparecen como fichas cuando los usuarios visualizan un artículo. Con la plantilla Índice muestra, las secciones aparecen en una única página con hipervínculos a cada sección. También puede crear una plantilla personalizada utilizando Visualforce. Las plantillas personalizadas no se han asociado con el formato de tipo de artículo.

1. Desde Configuración, ingrese *Tipos de artículos de Knowledge* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Tipos de artículos de Knowledge**.
2. Haga clic en el nombre del tipo de artículo.
 - Si está utilizando una plantilla predeterminada, continúe con Paso 12.
 - Si está creando una plantilla personalizada, anote el *Nombre de API* del tipo de artículo. Necesita este valor cuando cree la página de Visualforce.
3. En Configuración, ingrese *Páginas de Visualforce* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Páginas de Visualforce**.
4. Haga clic en **Nuevo**.
5. En el cuadro de texto *Nombre*, ingrese el texto que aparece en la URL como el nombre de la página.
Este nombre sólo puede incluir guiones bajos y caracteres alfanuméricos y debe ser exclusivo de su organización. Debe comenzar por una letra, no terminar con un guión bajo y no contener espacios ni dos guiones bajos consecutivos.
6. En el cuadro de texto *Etiqueta*, ingrese el texto que los usuarios verán cuando seleccionen esta plantilla desde la lista relacionadas Visualizaciones de canales en la página de detalles de tipo de artículo.
7. Añada su marca de Visualforce.

El único requisito para las plantillas de tipo de artículo personalizadas es que el controlador estándar sea igual al *Nombre de API* del tipo de artículo. Por ejemplo, si el *Nombre de API* del tipo de artículo es *Oferta__kav*, la marca sería:

```
<apex:page standardController="Offer__kav">

    ... page content here ...

</apex:page>
```

 **Nota:** Haga clic en **Referencia de componente** para obtener una lista de los componentes de Visualforce, como por ejemplo *knowledge:articleRendererToolbar* y *knowledge:articleCaseToolbar*, disponible para su uso en las plantillas de tipo de artículo personalizadas.

8. Si su tipo de artículo tiene un **campo Archivo**, puede permitir a sus usuarios que descarguen el contenido del campo.
En el siguiente ejemplo, el tipo de artículo es *Oferta*, el nombre del campo Archivo es *mi_archivo* y el texto que aparece como vínculo es *Haz clic aquí*:

```
<apex:outputLink value="{!URLFOR($Action.Offer__kav.FileFieldDownload,
Offer__kav.id, ['field'=$ObjectType.Offer__kav.fields.my_file__Body__s.name])}">Click
me</apex:outputLink>
```

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

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: **Professional Edition**, **Enterprise Edition** y **Unlimited Edition**.

PERMISOS DE USUARIO

Para crear, modificar o eliminar plantillas de tipo de artículo:

- "Personalizar aplicación"
Y
"Gestionar Salesforce Knowledge"

 **Nota:** Si el campo Archivo está vacío (lo que significa que el autor no ha cargado el archivo), el vínculo seguirá apareciendo en el artículo publicado, pero no tiene función. Si no desea que el vínculo aparezca cuando el campo Archivo está vacío, sustituya *Haz clic aquí* en el ejemplo con el nombre del archivo. Por ejemplo, `{!Offer__kav.my_file__Name__s}`.

9. Haga clic en **Guardar**.

Su plantilla personalizada puede asignarse ahora a cualquier canal del tipo de artículo.

10. Desde Configuración, ingrese *Tipos de artículos de Knowledge* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Tipos de artículos de Knowledge**

11. Haga clic en el nombre del tipo de artículo.

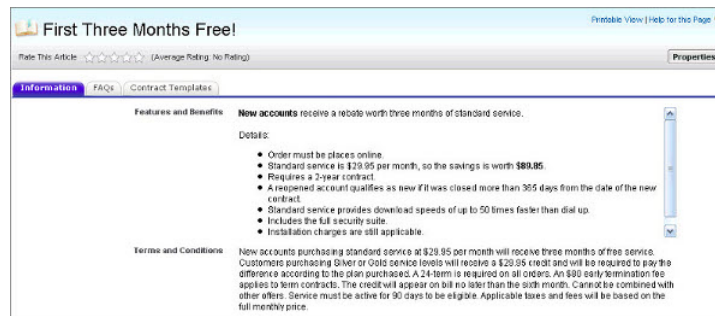
12. Para cada canal, especifique la plantilla.

- Para la aplicación interna, el cliente y socio, **Ficha** es la plantilla predeterminada.
- Para la base de datos de conocimientos pública, **Índice** es la plantilla predeterminada.
- Si creó una plantilla personalizada para este tipo de artículo, también aparece en el menú desplegable.

13. Haga clic en **Guardar**.

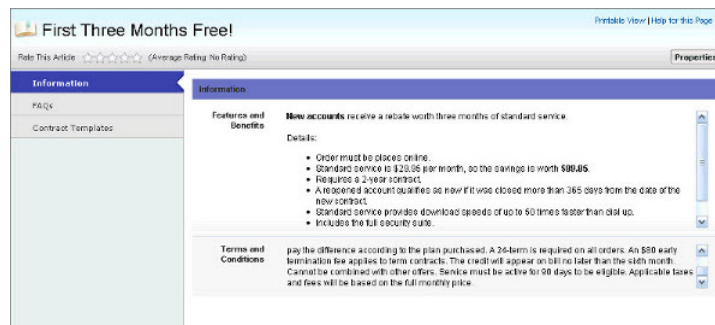
 **Ejemplo:** Si selecciona la plantilla Ficha, las secciones definidas en el formato aparecen como fichas cuando los usuarios visualizan un artículo.

Artículo publicado utilizando la ficha Plantilla de tipo de artículo



Si selecciona la plantilla Índice, las secciones que defina en el formato aparecerán en una página con hipervínculos hacia cada título de sección.

Artículo publicado utilizando la Plantilla de tipo de artículo Índice



CONSULTE TAMBIÉN

[Tipos de artículos de Knowledge](#)

[Descripción general de la documentación de Salesforce Knowledge](#)

[Guía completa de Salesforce Knowledge](#)

Ejemplo de Apex para enviar artículos desde casos

Si su organización permite a los agentes del servicio de atención al cliente crear artículos de Salesforce Knowledge a la vez que cierra un caso, puede utilizar Apex para rellenar campos en artículos de borrador. Para ello, cree una clase de Apex y asígnela al tipo de artículo de caso utilizando el ejemplo siguiente como guía.

Para obtener más información sobre la sintaxis y el uso de Apex, consulte la [Guía del desarrollador del código Apex de Force.com](#).

Configure el ejemplo creando el siguiente tipo, campo y categorías de datos del artículo. No modifique el valor de `API Name` predeterminado asignado a cada nuevo objeto.

1. Cree un tipo de artículo denominado *FAQ*.
2. Cree un campo personalizado de texto denominado *Detalles*.
3. Cree un grupo de categoría denominado *Geografía* y asígnelo a una categoría denominada *EE.UU.*.
4. Cree un grupo de categorías denominado *Temas* y asígnelo a una categoría denominada *Mantenimiento*.

Ahora, cree y asigne la clase de Apex.

5. En Configuración, ingrese *Clases de Apex* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Clases de Apex** y haga clic en **Nueva**.
6. Para especificar la versión de Apex y la API empleada con esta clase, haga clic en **Configuración de versión**.

Si su organización tiene paquetes gestionados instalados de AppExchange, también puede especificar qué versión de cada paquete gestionado debe utilizarse con esta clase. Utilice los valores predeterminados para todas las versiones. Esto asocia la clase con la versión más reciente de Apex y la API, así como cada paquete gestionado. Puede especificar una versión anterior de un paquete gestionado si desea acceder a componentes o funciones diferentes a los de la

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

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: **Professional Edition**, **Enterprise Edition** y **Unlimited Edition**.

PERMISOS DE USUARIO

Para modificar la configuración de Salesforce Knowledge

- "Personalizar aplicación"

Para crear una clase de Apex:

- "Apex de autor"

versión más reciente del paquete. Puede especificar una versión anterior de Apex y la API para mantener un comportamiento específico.

7. En el cuadro de texto `Apex Class` ingrese la siguiente secuencia de comandos y haga clic en **Guardar**:

```
public class AgentContributionArticleController {
    // The constructor must take a ApexPages.KnowledgeArticleVersionStandardController
    as an argument
    public
    AgentContributionArticleController(ApexPages.KnowledgeArticleVersionStandardController
    ctl) {
        SObject article = ctl.getRecord(); //this is the SObject for the new article.

        //It can optionally be cast to the proper
        article type, e.g. FAQ__kav article = (FAQ__kav) ctl.getRecord();

        String sourceId = ctl.getSourceId(); //this returns the id of the case that was
        closed.
        Case c = [select subject, description from Case where id=:sourceId];

        article.put('title', 'From Case: '+c.subject); //this overrides the default
        behavior of pre-filling the title of the article with the subject of the closed case.
        article.put('Details__c',c.description);

        ctl.selectDataCategory('Geography','USA'); //Only one category per category
        group can be specified.
        ctl.selectDataCategory('Topics','Maintenance');
    }
}
```

8. Desde Configuración, ingrese *Configuración de Knowledge* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Configuración de Knowledge** y haga clic en **Modificar**.
9. Compruebe la [configuración de casos](#); utilizando nuestro ejemplo; el **tipo de artículo predeterminado** debe ser FAQ.
10. En el menú Utilizar personalización de APEX, seleccione **AgentContributionArticleController** y haga clic en **Guardar**.

Como resultado de este ejemplo, si los agentes crean un artículo desde la pantalla de cierre de casos:

- Los datos del campo *Description* del caso aparecen en el campo *Details* del artículo.
- El título del artículo contiene *From Case:* y el asunto del caso.
- El artículo se asigna automáticamente a las categorías de datos *USA* y *Maintenance*.

CONSULTE TAMBIÉN

[Crear su base de conocimientos](#)

[Descripción general de la documentación de Salesforce Knowledge](#)

[Guía completa de Salesforce Knowledge](#)

Eliminar un tipo de artículo

La eliminación de tipos de artículos puede dar como resultado errores y pérdidas de datos. Lea este tema completo detenidamente antes de eliminar los tipos de artículo.

1. Desde Configuración, ingrese *Tipos de artículos de Knowledge* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Tipos de artículos de Knowledge**.
2. Haga clic en **Eliminar** junto al tipo de artículo.
3. Confirme que desea eliminar el tipo de artículo.

Notas sobre la eliminación de tipos de artículos

- Si su organización sólo tiene un tipo de artículo, no podrá eliminarlo. Todas las organizaciones de Salesforce Knowledge necesitan como mínimo un tipo de artículo implementado. Cree un tipo de artículo y elimine el anterior.
- Cualquier artículo asociado con un tipo de artículo eliminado se elimina automáticamente de todos los canales, incluyendo artículos de borrador, publicados y archivados.
- Salesforce no muestra los tipos de artículo eliminados en la Papelera junto con los otros registros eliminados. En vez de ello, los tipos de artículo eliminados aparecen en la lista Tipos de artículo eliminados de la página de vista de lista de artículos durante 15 días. Durante este tiempo puede restaurar un tipo de artículo y los datos almacenados con él o eliminar el tipo de artículo y sus datos permanentemente. Después de 15 días, el tipo de artículo y sus datos se eliminan permanentemente.
- Si un lector hace clic en un marcador hacia la URL de un artículo eliminado, se mostrará el mensaje Privilegios insuficientes.

CONSULTE TAMBIÉN

[Tipos de artículos de Knowledge](#)

[Descripción general de la documentación de Salesforce Knowledge](#)

[Guía completa de Salesforce Knowledge](#)

Importar información existente en Salesforce Knowledge

Puede importar su base de datos de información o artículos existentes en Salesforce Knowledge. Este importador está destinado a artículos y traducciones que tiene actualmente fuera de Salesforce Knowledge.

 **Nota:** Si busca instrucciones sobre la importación de artículos traducidos que ha enviado a un proveedor de localización, consulte [Importar artículos traducidos](#) en la página 518.

EN ESTA SECCIÓN:

1. [Preparar artículos para su importación en Salesforce Knowledge](#)
Cada archivo de importación debe tener artículos del mismo tipo y columnas correspondientes a los campos en el artículo.
2. [Crear un archivo .csv para la importación de artículos](#)
Cada archivo .csv importa artículos en un tipo de artículo y asigna el contenido de los artículos importados a los campos del tipo de artículo. Por ejemplo, un archivo .csv puede asignar títulos de artículos con el campo estándar Título en un tipo de artículo, lo que significa que cada título de archivo se importa en el campo Título.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

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: **Professional Edition**, **Enterprise Edition** y **Unlimited Edition**.

PERMISOS DE USUARIO

Para eliminar tipos de artículos:

- “Personalizar aplicación”

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

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: **Professional Edition**, **Enterprise Edition** y **Unlimited Edition**.

3. [Establecer parámetros de importación de artículos](#)

Especifique los parámetros de importación en un archivo de propiedades usando nombres clave y sus valores correspondientes. Por ejemplo, use la clave `DateFormat` para especificar que un campo personalizado de fecha aparezca con el formato `DateFormat=dd/MM/AAAA` o la codificación de caracteres que se utilizará para la importación.

4. [Crear un archivo .zip de artículo para la importación](#)

Para completar su importación de artículos, cree un archivo .zip con sus archivos `.parameters`, `.csv` y `.html` y cárguelos en Salesforce Knowledge.

5. [Estado de importación y exportación de artículos y traducciones](#)

Busque el estado de sus importaciones y exportaciones de artículos en la página Importaciones de artículos en Configuración.

CONSULTE TAMBIÉN

[Preparar artículos para su importación en Salesforce Knowledge](#)

[Descripción general de la documentación de Salesforce Knowledge](#)

[Guía completa de Salesforce Knowledge](#)

Preparar artículos para su importación en Salesforce Knowledge

Cada archivo de importación debe tener artículos del mismo tipo y columnas correspondientes a los campos en el artículo.



Sugerencia: Pruebe la importación usando un pequeño conjunto de artículos.

1. Ordene los artículos existentes por tipo de información.
Por ejemplo: preguntas frecuentes, información del producto u oferta.
2. Asegúrese de que cada tipo de información tiene un [tipo de artículo de Salesforce Knowledge](#) correspondiente que coincida con su estructura y contenido.
Por ejemplo, si importa preguntas frecuentes, asegúrese de que Salesforce Knowledge tiene un tipo de artículo de preguntas frecuentes con bastantes campos de preguntas y respuestas para acomodar el artículo de preguntas frecuentes más extenso.
Si sus artículos contienen archivos .html, utilice un tipo de artículo que contenga un campo de área de texto enriquecido y asegúrese de que el HTML respeta las etiquetas y atributos admitidos en el campo de área de texto enriquecido.



Nota: El importador de artículos no admite subcampos. Si tiene campos dentro de otros, deberá ajustar la estructura y contenido antes de importar en Salesforce Knowledge.

3. Compruebe que la [configuración de seguridad a nivel de campo](#) del artículo le permite editar los campos.

Para cada tipo de artículo, [cree archivos cvs](#) para importar.

CONSULTE TAMBIÉN

[Crear un archivo .csv para la importación de artículos](#)
[Importar información existente en Salesforce Knowledge](#)
[Descripción general de la documentación de Salesforce Knowledge](#)
[Guía completa de Salesforce Knowledge](#)

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

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: **Professional Edition**, **Enterprise Edition** y **Unlimited Edition**.

PERMISOS DE USUARIO

Para importar artículos:

- "Gestionar Salesforce Knowledge"
Y
"Gestionar artículos"
Y
"Gestionar importación/exportación de artículos de Knowledge"
Y
"Leer", "Crear", "Modificar" y "Eliminar" en el tipo de artículo

Crear un archivo .csv para la importación de artículos

Cada archivo .csv importa artículos en un tipo de artículo y asigna el contenido de los artículos importados a los campos del tipo de artículo. Por ejemplo, un archivo .csv puede asignar títulos de artículos con el campo estándar **Título** en un tipo de artículo, lo que significa que cada título de archivo se importa en el campo **Título**.

1. Cree un archivo .csv por tipo de artículo.
 - Solo puede haber un archivo .csv y un archivo .properties.
 - El archivo .csv y el archivo .properties debe estar en el directorio raíz.
 - El proceso de compresión debe conservar la estructura de carpetas y subcarpetas.
 - El nombre del archivo .zip no puede contener caracteres especiales.
 - El archivo .zip no puede superar los 20 MB y los archivos individuales descomprimidos en el archivo zip no pueden superar los 10 MB.
 - Los archivos .csv no pueden tener más de 10.000 filas, incluida la fila del título. Por ello, no puede tener más de 9.999 artículos y traducciones.
 - Las filas del archivo .csv no pueden superar los 400.000 caracteres.
 - Las celdas del archivo .csv no pueden superar los 32 KB.
 - Cada artículo del archivo .csv no puede tener más de 49 traducciones.
2. En la primera fila, especifique los campos y metadatos del tipo de artículo, como [categorías de datos](#) o canales de idioma.
 Ingrese un elemento en cada columna. Puede utilizar los siguientes campos y metadatos para importar contenido.

Campo o datos	Descripción
isMasterLanguage	Identifica el artículo como principal (1) o traducción (0). Obligatorio para importar artículos con traducciones; sin embargo, no puede estar en un archivo .csv para importar artículos sin traducciones. Las traducciones deben seguir a sus artículos principales de modo que se asocien al artículo principal que les precede
Título	El título del artículo o la traducción. Obligatorio para todas las importaciones.
Campos estándar y personalizados	Haga referencia a los campos estándar de un tipo de artículo utilizando nombres de campos y haga referencia a campos personalizados utilizando nombres de API. Si deja una celda de fila vacía, sus artículos se omitirán si el campo de tipo de artículo relacionado es obligatorio.
Campo de área de texto enriquecido	Utilice los campos personalizados de área de texto enriquecido para importar imágenes o archivos .html. Refiérase al campo de área de

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

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: **Professional Edition**, **Enterprise Edition** y **Unlimited Edition**.

PERMISOS DE USUARIO

Para importar artículos:

- "Gestionar Salesforce Knowledge"
- Y
- "Gestionar artículos"
- Y
- "Gestionar importación/exportación de artículos de Knowledge"
- Y
- "Leer", "Crear", "Modificar" y "Eliminar" en el tipo de artículo

Campo o datos	Descripción
	texto enriquecido del tipo de artículo mediante su nombre de API.
Campo de Archivo	Utilice los campos personalizados de archivo para importar cualquier tipo de archivo (.doc, .pdf, .txt, etc.). Refiérase al campo de archivo del tipo de artículo mediante su nombre de API.
Grupos de categoría de datos	Para clasificar los artículos importados, use grupos de categorías; haga referencia a un grupo de categorías usando su nombre único con el prefijo <code>datacategorygroup</code> . Por ejemplo, utilice <code>datacategorygroup.Productos</code> para especificar el grupo de categorías Productos.
Canal	Para especificar dónde están disponibles los artículos importados utilice la palabra clave <code>Channels</code> .
Idioma	Especifique el idioma del artículo. Obligatorio para importar artículos con traducciones. Opcional para importar artículos sin traducciones. Si no incluye esta columna, los artículos pertenecerán automáticamente al idioma predefinido de la base de conocimientos y no podrá importar traducciones junto a los artículos principales.

3. En las siguientes filas, especifique los artículos que desea importar.

Utilice una fila por artículo e ingrese la información adecuada en cada columna de campo o columna de metadatos.

Consideración	Notas
Campos estándar o personalizados	Ingrese los datos de los artículos para cada campo, excepto en los campos de área de texto enriquecido donde debe ingresar la ruta relativa al archivo .html correspondiente de su archivo .zip.  Nota: El importador de artículos no admite subcampos. Si tiene campos dentro de otros, deberá ajustar la estructura y contenido antes de importar en Salesforce Knowledge.
Campo de área de texto enriquecido	Ingrese siempre la ruta de archivos .html relativa a la ubicación del archivo .csv. No ingrese nunca un texto sin procesar. Si la ruta especificada no existe, no se importa el artículo relacionado. Tenga en cuenta la siguiente información sobre la importación de HTML e imágenes. - Le recomendamos que cree carpetas distintas para los archivos .html (por ejemplo, <code>/datos</code>) y una carpeta distinta para las imágenes (por ejemplo, <code>datos/imagenes</code>). - Para importar imágenes, incluya las imágenes en un archivo .html usando la etiqueta <code></code> y el atributo <code>src</code>.

Consideración	Notas
	Asegúrese de que el valor <code>src</code> sea una ruta relativa desde el archivo <code>.html</code> a la carpeta de imágenes. - Las imágenes deben ser archivos <code>.png</code>, <code>.gif</code> o <code>.jpeg</code>. - Los archivos de imágenes no pueden tener un tamaño superior a 1 MB. - Los archivos <code>.html</code> no pueden superar el tamaño máximo de su campo. - Si una fecha no concuerda con el formato de fecha especificado en el archivo de propiedades, no se importará el artículo relacionado. - Si un archivo <code>.html</code> hace referencia a un archivo que no se admite, el artículo relacionado no se importa. - Si un archivo <code>.html</code> hace referencia a una imagen que falta, el artículo relacionado se importa sin esta imagen.
Campo de Archivo	Ingrese la ruta relativa a la ubicación del archivo. Si la ruta especificada no existe, no se importa el artículo relacionado. Tenga en cuenta la información siguiente sobre la importación de archivos. - Se recomienda crear una carpeta para los archivos (por ejemplo, <code>/archivos</code>). - Los archivos no pueden tener un tamaño superior a 5 MB.
Grupos de categorías	Utilice nombres únicos de categorías para organizar los artículos. Utilice el símbolo más (+) para especificar más de una categoría. Por ejemplo, <code>Portátiles+Sobremesa</code>. Tenga en cuenta la siguiente información sobre grupos de categorías de datos. - Si deja la fila de celdas vacía, el artículo se definirá como Sin categorías. - Si especifica una categoría y su principal (por ejemplo, <code>Europa+Francia</code>), el proceso de importación omitirá la categoría secundaria Francia y conservará la principal Europa, ya que la aplicación de una categoría principal incluye implícitamente sus secundarias. - Al importar artículos con traducciones y categorías de datos asociadas, solo el artículo principal conserva las categorías de datos. Las traducciones de artículos no tienen categoría de datos asociada al importarse.
Canales	Especifique los canales de los artículos mediante las palabras clave. <code>application</code> para una aplicación interna. Si no especifica un canal, se aplicará <code>application</code> como predeterminado.

Consideración	Notas
	• <code>sites</code> para una base de datos de conocimientos pública. • <code>csp</code> para Cliente. • <code>prm</code> para Socio. Utilice el símbolo más (+) para especificar más de un canal (por ejemplo, <code>application+sites+csp</code> de modo que un artículo esté disponible en todos los canales).  Nota: Al importar artículos con traducciones y canales asociados, solo el artículo principal conserva los canales. Las traducciones de artículos no tienen canales asociados al importarse.

 **Ejemplo:** El siguiente archivo .csv de ejemplo importa artículos en un tipo de artículo Oferta de producto. El primer ejemplo corresponde a importaciones de artículos sin traducciones. El segundo a importaciones con traducciones. Los archivos .csv contienen títulos, resúmenes y descripciones. También clasifican los artículos del grupo de categorías Productos y los pone a disposición de canales específicos. El campo `descripción__c` es un área de texto enriquecido que sólo admite rutas a archivos .html. El campo `summary__c` es un campo de texto que sólo admite texto sin procesar. El artículo "Gangas de equipos de sobremesa" no tiene ningún resumen, la celda se ha dejado en blanco, ya que el campo `summary__c` no es obligatorio.

Título	resumen__c	descripción__c	Productos datacategorygroup	Canales
Oferta de cámara digital gratis	Consiga la nueva Cámara digital.	data/freecam.html	Consumer_Electronics	application+csp
Gangas de equipos de sobremesa		data/bestdeals.html	Sobremesa	application+csp
Envío gratuito de portátiles y equipos de sobremesa		data/freeship.html	Portátiles+Sobremesa	application+csp

Ejemplo del archivo `articlesimport.csv`:

```
Title,summary__c,description__c,datacategorygroup.Products,Channels
Free Digital Camera Offer, Get the new Digital
Camera.,data/freecam.html,Consumer_Electronics,application+csp
Best Desktop Computer Deals,,data/bestdeals.html,Desktop,application+csp
Free Shipping on Laptop and Desktops,,data/freeship.html,Laptop+Desktops,application+csp
```

Idioma de isMaster	Título	resumen__c	descripción__c	Productos datacategorygroup	Canales	Idioma
1	Oferta de cámara digital gratis	Consiga la nueva Cámara digital.	data/freecam.html	Consumer_Electronics	aplicación +csp	en_US

Idioma de isMaster	Título	resumen__c	descripción__c	Productos datacategorygroup	Canales	Idioma
0	Libérer l'Offre d'Appareil photo digital	Obtenir le nouvel Appareil photo digital.	data/freecam/fr.html			fr
0	Liberte Oferta Digital de Cámara	Consiga la nueva Cámara Digital.	data/freecam/es.html			es
1	Gangas de equipos de sobremesa		data/bestdeals.html	Equipos de sobremesa	aplicación +csp	en_US
0	Meilleures Affaires d'ordinateurs de bureau		data/bestdeals/fr.html			fr
0	Mejores Tratos de ordenadores		data/bestdeals/es.html			es
1	Envío gratuito de portátiles y equipos de sobremesa		data/freeship.html	Laptops+ Desktops	aplicación +csp	en_US
0	Libérer Affranchissement sur Portables et Ordinateurs		data/freeship/fr.html			fr
0	Liberte Franqueo en Laptops y Ordenadores		data/freeship/es.html			es

Ejemplo del archivo `articletranslationsimport.csv`:

```
isMasterLanguage,Title,summary__c,description__c,datacategorygroup.Products,Channels,Language
1,Free Digital Camera Offer,Get the new Digital
Camera,data/freecam.html,Consumer_Electronics,application+csp,en
0,Libérer l'Offre d'Appareil photo digital,Obtenir le nouvel Appareil photo
digital.,data/freecam/fr.html,,,fr
0,Liberte Oferta Digital de Cámara,Consiga la nueva Cámara
Digital.,data/freecam/es.html,,,es
1,Best Desktop Computer Deals,,data/bestdeals.html,Desktops,application+csp,en
0,Meilleures Affaires d'ordinateurs de bureau,,data/bestdeals/fr.html,,,fr
0,Mejores Tratos de ordenadores,,data/bestdeals/es.html,,,es
1,Free Shipping on Laptop and
Desktops,,data/freeship.html,Laptops+Desktops,application+csp,en
0,Libérer Affranchissement sur Portables et Ordinateurs,,data/freeship/fr.html,,,fr
0,Liberte Franqueo en Laptops y Ordenadores,,data/freeship/es.html,,,es
```

Especifique sus [parámetros de importación](#) en un archivo de propiedades usando nombres clave y sus valores correspondientes.

CONSULTE TAMBIÉN

- [Establecer parámetros de importación de artículos](#)
- [Importar información existente en Salesforce Knowledge](#)
- [Descripción general de la documentación de Salesforce Knowledge](#)
- [Guía completa de Salesforce Knowledge](#)

Establecer parámetros de importación de artículos

Especifique los parámetros de importación en un archivo de propiedades usando nombres clave y sus valores correspondientes. Por ejemplo, use la clave `DateFormat` para especificar que un campo personalizado de fecha aparezca con el formato `DateFormat=dd/MM/AAAA` o la codificación de caracteres que se utilizará para la importación.

1. Cree un archivo con parámetros obligatorios, como se describe en esta tabla.

Clave	Descripción	Valor predeterminado
<code>DateFormat</code>	Formato de la fecha que se leerá en el archivo .csv	<code>aaaa-MM-dd</code>
<code>DateTimeFormat</code>	Formato de la fecha y hora que se leerá en el archivo .csv	<code>aaaa-MM-dd HH:mm:ss</code>
<code>CSVEncoding</code>	Codificación de caracteres empleada para leer el archivo .csv	<code>ISO8859_15_FDIS</code>
<code>CSVSeparator</code>	Separador de archivos .csv	<code>,</code>
<code>RTAEncoding</code>	Codificación predeterminada empleada para los archivos HTML (si no se especifica en el atributo <code>charset</code> desde la etiqueta <code>meta</code> del HTML).	<code>ISO8859_15_FDIS</code>



Nota: Salesforce no admite la codificación de caracteres UTF-32. Recomendamos utilizar UTF-8. Si usa la codificación de caracteres UTF-16, asegúrese que sus archivos HTML especifican la marca de orden de bytes correcto.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

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: **Professional Edition**, **Enterprise Edition** y **Unlimited Edition**.

PERMISOS DE USUARIO

Para importar artículos:

- “Gestionar Salesforce Knowledge”
Y
“Gestionar artículos”
Y
“Gestionar importación/exportación de artículos de Knowledge”
Y
“Leer”, “Crear”, “Modificar” y “Eliminar” en el tipo de artículo



Nota: Especifique solo formatos de fecha Java. Asegúrese de que no se malinterpreta el formato de fecha. Por ejemplo, si selecciona el formato aaaa-M-d, una fecha ingresada como 20111111 puede interpretarse como 2011-01-11 o 2011-11-01. Especifique al menos:

- Dos dígitos para el formato de mes y día (MM, dd)
- Cuatro dígitos para el formato del año (aaaa)

Si una fecha del archivo .csv no concuerda con el formato de fecha especificado en el archivo de propiedades, no se importará el artículo relacionado.

2. Guarde el archivo con `.properties`.



Ejemplo: Ejemplo del archivo de propiedades `offerarticlesimport.properties`:

```
DateFormat=yyyy-MM-dd
DateTimeFormat=yyyy-MM-dd HH:mm:ss
CSVEncoding=ISO8859_15_FDIS
CSVSeparator=,
RTAEncoding=UTF-8
```

Cree un archivo `.zip` e importe en Salesforce Knowledge.

CONSULTE TAMBIÉN

[Crear un archivo .zip de artículo para la importación](#)

[Importar información existente en Salesforce Knowledge](#)

[Descripción general de la documentación de Salesforce Knowledge](#)

[Guía completa de Salesforce Knowledge](#)

Crear un archivo .zip de artículo para la importación

Para completar su importación de artículos, cree un archivo .zip con sus archivos .parameters, .csv y .html y cárguelos en Salesforce Knowledge.

1. Cree un archivo .zip que contiene:

- El archivo .csv.
- La carpeta que contenga los archivos .html que se van a importar.
- La carpeta con los archivos de imágenes a los que se hace referencia en los archivos .html.
- El archivo .properties.

 **Importante:** El archivo de importación .zip debe cumplir los requisitos siguientes:

- Solo puede haber un archivo .csv y un archivo .properties.
- El archivo .csv y el archivo .properties deben estar en el directorio raíz.
- El proceso de compresión debe conservar la estructura de carpetas y subcarpetas.
- El nombre del archivo .zip no puede contener caracteres especiales.
- El archivo .zip no puede superar los 20 MB y los archivos individuales descomprimidos en el archivo zip no pueden superar los 10 MB.
- Los archivos .csv no pueden tener más de 10.000 filas, incluida la fila del título. Por ello, no puede tener más de 9.999 artículos y traducciones.
- Las filas del archivo .csv no pueden superar los 400.000 caracteres.
- Las celdas del archivo .csv no pueden superar los 32 KB.
- Cada artículo del archivo .csv no puede tener más de 49 traducciones.

2. En Configuración, ingrese *Importar artículos* en el cuadro *Búsqueda rápida* y, a continuación, seleccione **Importar artículos**.

3. Seleccione el **Tipo de artículo** adecuado para los artículos importados.

4. Para seleccionar el archivo .zip, haga clic en **Examinar** y luego haga clic en **Aceptar**.

5. Si la importación contiene traducciones, seleccione la casilla de verificación *¿Contiene traducciones?*.

 **Nota:** Si esta casilla está seleccionada, el archivo .csv debe contener las columnas `isMasterLanguage`, `Título` e `Idioma`. En caso contrario, el archivo .csv no puede contener la columna `isMasterLanguage`, pero debe incluir la columna `Título`. La columna `Idioma` es opcional para las importaciones de artículos sin traducciones.

6. Haga clic en **Importar ahora**.

Cuando la importación se haya completado, recibirá un email con un archivo de registro vinculado que contiene los detalles de la importación.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

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: **Professional Edition**, **Enterprise Edition** y **Unlimited Edition**.

PERMISOS DE USUARIO

Para importar artículos:

- "Gestionar Salesforce Knowledge"
Y
"Gestionar artículos"
Y
"Gestionar importación/exportación de artículos de Knowledge"
Y
"Leer", "Crear", "Modificar" y "Eliminar" en el tipo de artículo

Compruebe el [estado de su importación](#), en la página Importaciones de artículos.

CONSULTE TAMBIÉN

- [Estado de importación y exportación de artículos y traducciones](#)
- [Importar información existente en Salesforce Knowledge](#)
- [Descripción general de la documentación de Salesforce Knowledge](#)
- [Guía completa de Salesforce Knowledge](#)

Estado de importación y exportación de artículos y traducciones

Busque el estado de sus importaciones y exportaciones de artículos en la página Importaciones de artículos en Configuración.

Para comprobar el estado de sus importaciones y exportaciones, desde Configuración, ingrese *Importaciones de artículos* en el cuadro *Búsqueda rápida* y, a continuación, seleccione **Importaciones de artículos**. Si ha activado varios idiomas para Salesforce Knowledge, verá dos tablas: una para las importaciones de artículos y traducciones, y otra de exportaciones para su traducción.

La información de importaciones incluye:

- Posibles acciones
- Nombres de archivos .zip
- Quién lo envió y cuándo
- Estado
- Fechas de inicio y finalización
- Tipos de artículos

La información de exportaciones incluye:

- Posibles acciones
- Nombres de archivos zip
- Quién lo envió y cuándo
- Estado
- Fechas de inicio y finalización

Las descripciones de estado son las siguientes:

Estado	Descripción	Acción posible
Pendiente	La importación o exportación empezará en cuanto se complete la anterior importación o exportación pendiente.	Puede hacer clic en Cancelar para cancelar la importación o exportación.
Procesando	La importación o exportación se está procesando.	Si desea detener el proceso o si el proceso se ha detenido, llame a la asistencia técnica de Salesforce. Salesforce puede detener una importación o exportación si se va a realizar una tarea de mantenimiento o si la importación o exportación supera una hora de duración:

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

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: **Professional Edition**, **Enterprise Edition** y **Unlimited Edition**.

Estado	Descripción	Acción posible
Deteniendo/Detenido	El servicio de atención al cliente de Salesforce está deteniendo o ya ha detenido la importación o exportación.	Haga contacto con el servicio de atención al cliente de Salesforce para reiniciar la importación o exportación o bien haga clic en Cancelar para cancelar cualquier entrada.
Abortado	La importación o exportación se ha cancelado. Los artículos ya importados o exportados con éxito siguen disponibles en Salesforce.	Puede reiniciar una importación o exportación, haga clic en Supr para eliminar una entrada, o bien, haga clic en Registro de email para recibir el email de finalización y compruebe los detalles de su importación o exportación.
Completado	La importación o exportación se ha completado. Los artículos importados correctamente son visibles en la ficha Gestión de artículos en la subficha Artículos. Las traducciones importadas correctamente son visibles en la ficha Gestión de artículos en la subficha Traducciones.	Este estado no significa que la importación o exportación sea correcta. Haga clic en Registro de email para visualizar el archivo de registro adjunto al email de finalización y comprobar los detalles de su importación o exportación. Haga clic en el nombre del archivo .zip exportado para guardar o abrir el archivo en su sistema.

CONSULTE TAMBIÉN

[Importar artículos traducidos](#)[Importar información existente en Salesforce Knowledge](#)[Descripción general de la documentación de Salesforce Knowledge](#)[Guía completa de Salesforce Knowledge](#)

Acceso de artículos de conocimiento

Otorgue a sus agentes de conocimiento el acceso a artículos. Especifique qué agentes en su compañía son usuarios de Salesforce Knowledge, aquellos que pueden crear, modificar, archivar y eliminar artículos. Cree perfiles de usuario con los permisos de usuario apropiados y luego asigne usuarios a esos perfiles.

Todos los usuarios internos pueden leer artículos de forma predeterminada. No obstante, algunas licencias como las licencias de Usuario de Knowledge Only, requieren el permiso "AllowViewKnowledge" en el perfil del usuario. Para proporcionar a un usuario el permiso "AllowViewKnowledge" en su perfil, active el permiso en un perfil duplicado y asigne el perfil duplicado al usuario.



Nota: Para hacer algo más que leer artículos, los agentes necesitan la licencia de usuario de Knowledge.

1. En Configuración, ingrese *Usuarios* en el cuadro *Búsqueda rápida* y, a continuación, seleccione **Usuarios**.
2. Haga clic junto a **Modificar** junto al nombre del usuario en **Nuevo** para crear un usuario.
3. Si crea un usuario, rellene todos los campos necesarios.
4. Seleccione la casilla de verificación *Usuario de Knowledge*.
5. Haga clic en **Guardar**.

Consulte

Los permisos de usuario controlan el acceso a diferentes tareas de Salesforce Knowledge. Recomendamos el uso de conjuntos de permisos o perfiles personalizados para otorgar a los usuarios los permisos que necesitan. Por ejemplo, puede crear un conjunto de permisos denominado "Gestor de artículos" que incluya los permisos para crear, editar, publicar y asignar artículos.

Consulte esta tabla para obtener permisos asociados con las tareas de Salesforce Knowledge.

Tarea de Salesforce Knowledge	Permisos de usuario necesarios
Para crear tipos de artículos:	"Gestionar Salesforce Knowledge" (Este permiso está activado por defecto en el perfil Administrador del sistema.)
Para gestionar acciones de artículos:	"Gestionar Salesforce Knowledge" Este permiso está activado por defecto en el perfil Administrador del sistema.
Para crear artículos de casos utilizando el editor sencillo:	"Leer" y "Crear" en el tipo de artículo
Para crear artículos de casos utilizando el editor estándar:	"Gestionar artículos" (Este permiso está activado por defecto en el perfil Administrador del sistema.) Y "Leer" y "Crear" en el tipo de artículo

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

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: **Professional Edition**, **Enterprise Edition** y **Unlimited Edition**.

PERMISOS DE USUARIO

Para crear o modificar usuarios:

- "Gestionar usuarios internos"

Para crear tipos y acciones de artículos:

- "Personalizar aplicación"
- Y
- "Gestionar Salesforce Knowledge"

Tarea de Salesforce Knowledge	Permisos de usuario necesarios
Buscar artículos en casos y adjuntar artículos a los casos:	"Leer" en el tipo de artículo
Para crear artículos a partir de respuestas:	"Leer" y "Crear" en el tipo de artículo
Para buscar y leer artículos a partir de la ficha Artículo o Knowledge:	"Leer" en el tipo de artículo
Para crear o modificar artículos desde la ficha Gestión de artículos:	"Gestionar artículos" (Este permiso está activado por defecto en el perfil Administrador del sistema.) Y "Leer", "Crear" y "Modificar" en el tipo del artículo
Para modificar artículos de borrador desde la ficha Gestión de artículos:	"Gestionar artículos" (Este permiso está activado por defecto en el perfil Administrador del sistema.) Y "Leer" y "Modificar" en el tipo de artículo
Para eliminar artículos desde la ficha Gestión de artículos:	"Gestionar artículos" (Este permiso está activado por defecto en el perfil Administrador del sistema.) Y "Leer", "Modificar" y "Eliminar" en el tipo de artículo Y Una acción eliminar artículo, establecida en la página Configuración de acciones de artículos .
Para publicar artículos desde la ficha Gestión de artículos:	"Gestionar artículos" (Este permiso está activado por defecto en el perfil Administrador del sistema.) Y "Leer", "Crear", "Modificar" y "Eliminar" en el tipo de artículo Y Una acción publicar artículo, establecida en la página Configuración de acciones de artículos
Para asignar artículos para la ficha Gestión de artículos:	"Gestionar artículos" (Este permiso está activado por defecto en el perfil Administrador del sistema.) Y "Leer" y "Modificar" en el tipo de artículo
Para modificar artículos publicados o archivados:	"Gestionar artículos" (Este permiso está activado por defecto en el perfil Administrador del sistema.) Y "Leer", "Crear" y "Modificar" en el tipo del artículo

Tarea de Salesforce Knowledge	Permisos de usuario necesarios
	Y Una acción publicar o archivar artículo, establecida en la página Configuración de acciones de artículos.
Para archivar artículos desde la ficha Gestión de artículos:	“Gestionar artículos” (Este permiso está activado por defecto en el perfil Administrador del sistema.) Y “Leer”, “Crear”, “Modificar” y “Eliminar” en el tipo de artículo Y Una acción archivar artículo, establecida en la página Configuración de acciones de artículos.
Para enviar los artículos a su traducción:	“Gestionar artículos” (Este permiso está activado por defecto en el perfil Administrador del sistema.) Y “Leer”, “Crear” y “Modificar” en el tipo del artículo Y Una acción traducir artículo, establecida en la página Configuración de acciones de artículos.
Para eliminar artículos traducidos:	“Gestionar artículos” (Este permiso está activado por defecto en el perfil Administrador del sistema.) Y “Leer”, “Modificar” y “Eliminar” en el tipo de artículo Y Una acción eliminar artículo, establecida en la página Configuración de acciones de artículos.
Para publicar artículos traducidos:	“Gestionar artículos” (Este permiso está activado por defecto en el perfil Administrador del sistema.) Y “Leer”, “Crear”, “Modificar” y “Eliminar” en el tipo de artículo Y Una acción publicar artículo, establecida en la página Configuración de acciones de artículos.
Para modificar artículos traducidos:	“Gestionar artículos” (Este permiso está activado por defecto en el perfil Administrador del sistema.) Y “Leer”, “Crear” y “Modificar” en el tipo del artículo Y

Tarea de Salesforce Knowledge	Permisos de usuario necesarios
	Una acción traducir artículo, establecida en la página Configuración de acciones de artículos .
Para importar artículos:	"Gestionar Salesforce Knowledge" (Este permiso está activado por defecto en el perfil Administrador del sistema.) Y "Gestionar artículos" Y "Gestionar importación/exportación de artículos de Knowledge" Y "Leer", "Crear", "Modificar" y "Eliminar" en el tipo de artículo
Para importar y exportar artículos traducidos:	"Gestionar Salesforce Knowledge" (Este permiso está activado por defecto en el perfil Administrador del sistema.) Y "Gestionar artículos" (Este permiso está activado por defecto en el perfil Administrador del sistema.) Y "Gestionar importación/exportación de artículos de Knowledge" (Este permiso está activado por defecto en el perfil Administrador del sistema.) Y "Leer", "Crear", "Modificar" y "Eliminar" en el tipo de artículo
Para crear categorías de datos	Permiso "Gestionar categorías de datos". Este permiso está activado por defecto en el perfil Administrador del sistema.

Para permitir a los agentes realizar sus tareas específicas, cree [grupos públicos](#) para cada función y asigne solo las [acciones de artículos](#) a esos grupos.



Ejemplo: Sus agentes de Salesforce Knowledge son una combinación de diferentes niveles de experiencia de trabajo en los productos y servicios que ofrece su compañía. Estos ejemplos describen cuatro tipos básicos de usuarios y algunos de los permisos que necesitan para realizar sus trabajos.

Scott: El lector

Scott Jackson es relativamente nuevo en la compañía, por lo que es un agente básico de la base de conocimientos. Actualmente, tiene acceso de solo lectura a artículos, por lo que puede buscar y ver artículos. Los lectores no crean o publican, por lo que no pertenece a un grupo público ni necesita enviar artículos para su aprobación. Necesita los siguientes permisos para realizar su trabajo.

Scott	Permiso	Permisos específicos de tipo de artículo			
Funcionalidades de Salesforce Knowledge	Gestionar artículos	Leer	Crear	Modificar	Eliminar
Buscar artículos y adjuntar artículos en casos		✓			
Buscar y leer artículos desde la ficha Artículos		✓			

Amber: La candidata

Amber Delaney es un agente a nivel de candidato y puede crear y publicar artículos con estados de Trabajo en curso o No validado. Si Amber trabaja en un artículo con un estado de validación diferente, debe enviarlo a una cola para su aprobación antes de su publicación.

Amber forma parte del grupo público Candidato KCS y envía el artículo que no puede publicar a la cola Publicación externa. Necesita los siguientes permisos para realizar sus tareas de trabajo.

Amber	Permiso	Permisos específicos de tipo de artículo			
Funcionalidades de Salesforce Knowledge	Gestionar artículos	Leer	Crear	Modificar	Eliminar
Buscar artículos y adjuntar artículos en casos		✓			
Buscar y leer artículos desde la ficha Artículos		✓			
Crear o modificar artículos desde la ficha Gestión de artículos	✓	✓	✓	✓	
Modificar artículos de borrador desde la ficha Gestión de artículos	✓	✓		✓	
Modificar artículos publicados o archivados	✓	✓	✓	✓	

Anne: El contribuyente

Como contribuyente, Anne Murphy es un usuario de Knowledge más avanzado. Comprende los estándares para artículos en la organización y puede crear artículos y publicar artículos con el estado Interno validado. También puede trabajar en artículos creados por otros usuarios si tienen los estados Trabajo en curso o No validado y puede cambiarlos a Interno validado. Como no tiene permiso para publicar artículos en una audiencia externa, debe enviar esos artículos orientados al cliente a la cola Publicación externa.

 **Nota:** Los aprobadores de artículos requieren el permiso “Gestionar artículos” y al menos el permiso “Leer” en el tipo de artículo relacionado con los artículos que revisan. Estos permisos les permiten acceder al artículo en estado de borrador. Sin estos permisos, los aprobadores pueden reasignar, pero no aprobar los artículos.

Anne es miembro del grupo público Contribuyente y necesita los siguientes permisos para realizar sus tareas de trabajo.

Funcionalidades de Salesforce Knowledge	Permiso	Permisos específicos de tipo de artículo			
	Gestionar artículos	Leer	Crear	Modificar	Eliminar
Crear artículos de casos utilizando el editor sencillo:		✓	✓		
Crear artículos de casos utilizando el editor estándar:	✓	✓	✓		
Buscar artículos y adjuntar artículos en casos		✓			
Crear artículos desde respuestas		✓	✓		
Buscar y leer artículos desde la ficha Artículos		✓			
Crear o modificar artículos desde la ficha Gestión de artículos	✓	✓	✓	✓	
Modificar artículos de borrador desde la ficha Gestión de artículos	✓	✓		✓	
Eliminar artículos (versión o todo) desde la ficha Gestión de artículos	✓	✓		✓	✓
Asignar artículos desde la ficha Gestión de artículos	✓	✓		✓	
Modificar artículos publicados o archivados	✓	✓	✓	✓	
Archivar artículos desde la ficha Gestión de artículos	✓	✓	✓	✓	✓

Pat: El publicador

Pat Brown es experto de dominios de Knowledge y es responsable de revisar y publicar artículos en una audiencia externa. Es miembro del grupo público Publicador. Pat también pertenece a la cola Publicación externa. Necesita los siguientes permisos para realizar sus tareas de trabajo.

Funcionalidades de Salesforce Knowledge	Permiso	Permisos específicos de tipo de artículo			
	Gestionar artículos	Leer	Crear	Modificar	Eliminar
Crear artículos de casos utilizando el editor sencillo:		✓	✓		
Crear artículos de casos utilizando el editor estándar:	✓	✓	✓		
Buscar artículos y adjuntar artículos en casos		✓			
Crear artículos desde respuestas		✓	✓		
Buscar y leer artículos desde la ficha Artículos		✓			

Funcionalidades de Salesforce Knowledge	Permiso	Permisos específicos de tipo de artículo			
	Gestionar artículos	Leer	Crear	Modificar	Eliminar
Crear o modificar artículos desde la ficha Gestión de artículos	✓	✓	✓	✓	
Modificar artículos de borrador desde la ficha Gestión de artículos	✓	✓		✓	
Eliminar artículos (versión o todo) desde la ficha Gestión de artículos	✓	✓		✓	✓
Publicar artículo desde la ficha Gestión de artículos	✓	✓	✓	✓	✓
Asignar artículos desde la ficha Gestión de artículos	✓	✓		✓	
Modificar artículos publicados o archivados	✓	✓	✓	✓	
Archivar artículos desde la ficha Gestión de artículos	✓	✓	✓	✓	✓

Cómo funcionan todos juntos

Cada perfil de usuario define un permiso de agente para realizar diferentes tareas y funciones. Para permitir a los agentes realizar estas funciones, cree [grupos públicos](#) para cada función y asigne solo las [acciones de artículos](#) a ese grupo. El criterio que crea en el [proceso de aprobación](#) define qué [estado de validación](#) se puede aprobar y publicar automáticamente y qué artículo se debe aprobar y publicar por un experto de dominio.

Por ejemplo, Anne, el Contribuyente, puede crear un artículo `Externo` `validado`, pero basándose en las acciones del artículo asignadas a su grupo público, el proceso de aprobación envía su artículo a Pat, el Publicador, para su publicación. Pat, como Publicador, puede publicar sus propios artículos sin enviarlos a una cola.

La siguiente tabla indica las funciones de trabajo que cada función necesita realizar en artículos en la organización

Función de trabajo	Lector	Prospecto	Contribuyente	Editor
Crear y publicar Trabajo en curso	No	Aprobado y publicado automáticamente	Aprobado y publicado automáticamente	Sí
Crear y publicar No validado	No	Aprobado y publicado automáticamente	Aprobado y publicado automáticamente	Sí
Crear y publicar Interno validado	No	Necesita aprobación	Aprobado y publicado automáticamente	Sí
Crear y publicar Externo validado	No	Necesita aprobación	Necesita aprobación	Sí

Función de trabajo	Lector	Prospecto	Contribuyente	Editor
Actualizar y publicar Trabajo en curso	No	No	Aprobado y publicado automáticamente	Sí
Actualizar y publicar No validado	No	No	Aprobado y publicado automáticamente	Sí
Actualizar y publicar Interno validado	No	No	Aprobado y publicado automáticamente	Sí
Actualizar y publicar Externo validado	No	No	Necesita aprobación	Sí

CONSULTE TAMBIÉN

[Crear grupos públicos para Knowledge](#)[Crear acciones de Knowledge](#)[Asignar acciones de artículos a grupos públicos](#)[Descripción general de la documentación de Salesforce Knowledge](#)[Guía completa de Salesforce Knowledge](#)

Crear grupos públicos para Knowledge

Salesforce Knowledge utiliza grupos públicos como forma de asignar usuarios a tareas específicas relacionadas con artículos. Cuando asigna acciones de artículos a un grupo público, puede otorgar a los usuarios en ese grupo la capacidad de hacer cosas como publicar artículos con un estado de validación específico. Los grupos públicos también se utilizan en proceso de aprobación para gestionar el flujo de trabajo de publicación.

Por ejemplo, cuando un miembro del grupo público **Candidato** envía un artículo con el estado **Trabajo en curso** para su aprobación, se aprueba y publica automáticamente. Si el mismo agente envía un artículo con el estado **Interno validado**, pasa a la cola Publicación externa para su revisión antes de ser publicado.

1. Desde Configuración, ingrese *Grupos públicos* en el cuadro *Búsqueda rápida* y, a continuación, seleccione **Grupos públicos**.
2. Haga clic en **Nuevo** o en **Modificar** junto al grupo que desea modificar.
3. Ingrese la siguiente información:

Campo	Descripción
Etiqueta	El nombre utilizado para hacer referencia al grupo en todas las páginas de interfaz de usuario.
Nombre del grupo (solo grupos públicos)	Nombre exclusivo utilizado por la API y paquetes gestionados.
Otorgar acceso con jerarquías (solo grupos públicos)	Seleccione Otorgar acceso con jerarquías para permitir el acceso automático a los registros utilizando sus jerarquías de funciones. Si está seleccionada, los registros que comparta con los usuarios de este grupo también se comparten con los usuarios con mayor jerarquía. Cancele la selección de Otorgar acceso con jerarquías si está creando un grupo público con Todos los usuarios internos como miembros, lo cual optimiza el desempeño para compartir registros con grupos.  Nota: Si se ha cancelado la selección de Otorgar acceso con jerarquías, los usuarios que estén por encima en la jerarquía de funciones no recibirán acceso automático. Sin embargo, algunos usuarios, como aquellos con los permisos de objeto "Ver todos" y "Modificar todos" y los permisos del sistema "Ver todos los datos" y "Modificar todos los datos", todavía pueden acceder a los registros de los que no son propietarios.
Buscar	En la lista desplegable <i>Buscar</i> , seleccione el tipo de miembro que desea agregar. En caso de que no vea al miembro que quiere agregar, escriba palabras clave en el cuadro de búsqueda y haga clic en Buscar .

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

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: **Professional Edition**, **Enterprise Edition** y **Unlimited Edition**.

PERMISOS DE USUARIO

Para crear o modificar un grupo público:

- "Gestionar usuarios"

Para crear o modificar el grupo personal de otro usuario:

- "Gestionar usuarios"



Nota: Para que los propietarios de cuentas vean registros secundarios propiedad de usuarios de portal de gran volumen, deben ser miembros de cualquier grupo de colaboración del portal con acceso a los datos de los usuarios del portal.

Miembros seleccionados	Seleccione los miembros pertinentes del cuadro Miembros disponibles y haga clic en Agregar para incluirlos en el grupo.
Grupos delegados seleccionados	En esta lista puede especificar cualquier grupo de administración delegado, cuyos miembros pueden agregar o eliminar miembros de este grupo público. Seleccione grupos desde el cuadro Grupos delegados disponibles y, a continuación, haga clic en Agregar . Esta lista aparece únicamente un grupos públicos.

4. Haga clic en **Guardar**.



Nota: Al modificar grupos, las reglas de colaboración se vuelven a evaluar automáticamente para agregar o eliminar el acceso, según sea necesario. Si estos cambios afectan a demasiados registros a la vez, aparece un mensaje advirtiéndolo de que las reglas de colaboración no se vuelven a evaluar y que debe volver a calcularlas manualmente.

Ahora [asigne solo las acciones necesarias](#) a sus grupos de modo que los miembros seleccionados puedan realizar sus tareas mientras mantienen la integridad de su base de conocimiento.

CONSULTE TAMBIÉN

- [Crear acciones de Knowledge](#)
- [Asignar acciones de artículos a grupos públicos](#)
- [Acceso de artículos de conocimiento](#)
- [Descripción general de la documentación de Salesforce Knowledge](#)
- [Guía completa de Salesforce Knowledge](#)

Crear acciones de Knowledge

Las acciones de Knowledge son plantillas que vinculan una acción de flujo de trabajo a un tipo de artículo. Cuando las acciones de Knowledge están activadas, puede utilizarlas para vincular tipos de artículos a acciones de artículos de flujo de trabajo específicas como la publicación. Por ejemplo, si desea publicar preguntas frecuentes como una nueva versión cada vez que finaliza el proceso de aprobación, puede crear una acción de knowledge que vincula el tipo de artículo de preguntas frecuentes a la acción `Publicar como nueva`. A continuación, cuando cree un proceso de aprobación para preguntas más frecuentes, seleccione la nueva acción de Knowledge.

⚠ Importante: Si crea un proceso de aprobación, asegúrese de cambiar la acción de aprobación final a `Desbloquear el registro para su modificación` para permitir a los usuarios publicar el artículo.

1. Desde Configuración, ingrese *Acción de Knowledge* en el cuadro *Búsqueda rápida* y, a continuación, seleccione **Acción de Knowledge**.
2. Haga clic en **Nueva acción de Knowledge**.
3. Seleccione el tipo de artículo para la acción: Las reglas de flujo de trabajo y el proceso de aprobación que asocia a la acción debe pertenecer al mismo tipo de artículo.
4. Ingrese un nombre exclusivo para la acción de knowledge.
5. Seleccione el tipo de acción que desee aplicar al tipo de artículo. Por ejemplo, `Publicar como nuevo` publica el artículo como una nueva versión.
6. Ingrese una descripción.
7. Haga clic en **Guardar**.
La página de detalles Knowledge Action aparece mostrándole las reglas y los procesos de aprobación que utilizan la acción de knowledge.
8. Cuando esté listo para utilizar la acción de Knowledge en un proceso de aprobación o de flujo de trabajo, haga clic en **Activar** en la página de detalles de Knowledge Action.

CONSULTE TAMBIÉN

[Asignar acciones de artículos a grupos públicos](#)
[Crear grupos públicos para Knowledge](#)
[Acceso de artículos de conocimiento](#)
[Descripción general de la documentación de Salesforce Knowledge](#)
[Guía completa de Salesforce Knowledge](#)

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

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: **Professional Edition**, **Enterprise Edition** y **Unlimited Edition**.

PERMISOS DE USUARIO

Para activar Acciones de Salesforce Knowledge:

- "Personalizar aplicación"

Asignar acciones de artículos a grupos públicos

Las acciones de artículos permiten a los agentes participar en el proceso de publicación de artículos. De forma predeterminada, todas las acciones de artículos están asignadas a usuarios con el permiso de usuario "Gestionar artículos". Los agentes pueden completar una acción siempre y cuando tengan el permiso de tipo de artículo correcto. Puede controlar el acceso de acción de artículo asignando grupos públicos a acciones de artículo y agregando agentes a los grupos públicos relevantes. Para continuar con la restricción de acciones como la publicación, puede crear procesos de aprobación que permiten a los agentes publicar solo aquellos artículos que tengan estados de validación específicos. Por ejemplo, muchos colaboradores pueden redactar muchos artículos pero usted puede crear un proceso de aprobación de manera que no se publique ningún artículo hasta que un autor cualificado los revise y valide.



Nota: Aunque pueda añadir cualquier usuario a un grupo público, sólo los agentes con el permiso de usuario "Gestionar artículos" y los permisos de objeto adecuados podrán ejecutar acciones de artículos.

Esta tabla resume los permisos de tipo de artículo necesarios para cada acción de artículo.

Acción de artículo	Crear	Leer	Modificar	Eliminar
Publicar artículos	✓	✓	✓	✓
Archivar artículos	✓	✓	✓	✓
Eliminar Artículos		✓	✓	✓
Modificar artículos publicados y archivados		✓	✓	
Enviar artículos para su traducción	✓	✓	✓	
Publicar traducciones	✓	✓	✓	✓
Modificar traducción	✓	✓	✓	

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

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: **Professional Edition**, **Enterprise Edition** y **Unlimited Edition**.

PERMISOS DE USUARIO

Para crear grupos públicos y asignarlos a acciones de artículos:

- "Personalizar aplicación"
 - Y
 - "Gestionar usuarios"
 - Y
 - "Gestionar Salesforce Knowledge"

1. Desde Configuración, ingrese *Acciones de artículos de conocimiento* en el cuadro *Búsqueda rápida* y, a continuación, seleccione **Acciones de artículos de conocimiento**.
2. Haga clic en **Modificar**.
3. En la acción que desee asignar, seleccione el botón de opción correspondiente y seleccione un grupo público.
Si no modifica una acción de artículo, todos los agentes con el permiso "Gestionar artículos" podrán ejecutar esa acción.
4. Haga clic en **Aceptar** y luego haga clic en **Guardar**.

CONSULTE TAMBIÉN

- [Crear grupos públicos para Knowledge](#)
- [Crear acciones de Knowledge](#)
- [Acceso de artículos de conocimiento](#)
- [Descripción general de la documentación de Salesforce Knowledge](#)
- [Guía completa de Salesforce Knowledge](#)

Definir los valores de la lista de selección del estado de validación

Cuando el campo `Estado de validación` está activado en la página Configuración de Knowledge, puede crear valores de la lista de selección que muestran el estado del artículo. Por ejemplo, los valores pueden ser `Validados`, `No validados` o `Necesitan revisión`.

 **Nota:** Cuando exporta artículos para su traducción, no se mantienen los valores de la lista de selección del estado de validación. Se pueden importar artículos con valores de la lista de selección, sin embargo, sus valores se mantienen mientras los valores existen en su organización.

1. En Configuración, ingrese *Estados de validación* en el cuadro *Búsqueda rápida* y, a continuación, seleccione **Estados de validación**.
2. En la página de modificación de lista de selección, haga clic en **Nuevo** para añadir nuevos valores al campo de estado validación. También puede modificar, eliminar, volver a ordenar y sustituir valores de lista de selección.
Cuando sustituye un valor de lista de selección, el sistema lo sustituye en todas las versiones del artículo, incluyendo cualquier versión archivada.
3. Añada uno o varios valores de lista de selección (uno por línea) en el área de texto.
4. Para establecer el valor como predeterminado para la lista de selección, asegúrese de seleccionar la casilla de verificación `Predeterminado`.
5. Haga clic en **Guardar**.

CONSULTE TAMBIÉN

[Descripción general de la documentación de Salesforce Knowledge](#)
[Guía completa de Salesforce Knowledge](#)

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

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: **Professional Edition**, **Enterprise Edition** y **Unlimited Edition**.

PERMISOS DE USUARIO

Para crear o cambiar valores de la lista de selección del estado de validación:

- "Personalizar aplicación"

Flujo de trabajo y aprobaciones para artículos

Garantizar que el contenido en sus artículos es preciso y útil es fundamental para obtener información precisa para aquellos que la necesiten más. La creación de procesos donde expertos de Knowledge revisan, validan y aprueban artículos para su publicación es importante para la creación de una base de conocimientos fidedigna. La implementación de procesos de aprobación con Salesforce Knowledge le proporciona un control adicional sobre el contenido y publicación de sus artículos.

La creación de reglas de flujo de trabajo y los procesos de aprobación permite a su organización automatizar muchas de las tareas relacionadas con la gestión de su base de conocimientos. Cuando implementa Salesforce Knowledge, puede crear reglas de flujo de trabajo y procesos de aprobación para la totalidad o parte de todos los tipos de artículos que utiliza su organización.

Las reglas de flujo de trabajo permiten crear alertas de email, actualizar campos o enviar mensajes de API cuando un artículo cumple algunos de los criterios. Por ejemplo, podría crear una regla de flujo de trabajo que envía una alerta de email al propietario del artículo cuando se crea un nuevo artículo a partir de un caso. Las tareas no son compatibles con el flujo de trabajo del tipo de artículo.

Los procesos de aprobación automatizan la aprobación de los artículos. Cuando se implementa con Salesforce Knowledge, los procesos de aprobación proporcionan un control adicional sobre el contenido de sus artículos y el proceso utilizado para aprobarlos. Por ejemplo, puede crear un proceso que requiere que los equipos de gestión y legal aprueben artículos con información confidencial.



Nota: Las tareas no están disponibles para las reglas de flujo de trabajo del tipo de artículo. Para obtener más información acerca de la creación de reglas de flujo de trabajo, consulte Establecer los criterios para su regla de flujo de trabajo. Para obtener más información acerca de la creación de un proceso de aprobación, consulte Crear un proceso de aprobación con el asistente estándar.

1. En Configuración, ingrese *Reglas de flujo de trabajo* en el cuadro *Búsqueda rápida* y, a continuación, seleccione **Reglas de flujo de trabajo** para acceder a la página de lista de reglas de flujo de trabajo.
2. En la página de lista de reglas de flujo de trabajo, haga clic en **Regla nueva**.
3. Seleccione el tipo de artículo desde la lista desplegable *Seleccionar objeto*.
4. Haga clic en **Siguiente**.
5. Ingrese el nombre de la regla. También puede escribir una descripción para la regla.
6. Seleccione el criterio de evaluación y elija cómo se cumplen los criterios.
7. Ingrese criterios para la regla.
8. Haga clic en **Guardar y siguiente**.
9. Haga clic en **Agregar acción de flujo de trabajo**, seleccione el tipo de acción para la regla e ingrese la información requerida por la acción.
10. Haga clic en **Guardar**.
11. Opcionalmente, agregue una acción de flujo de trabajo dependiente del tiempo haciendo clic en **Agregar desencadenador de tiempo**. Proporcione información del desencadenador de tiempo y luego haga clic en **Guardar**.
12. Haga clic en **Listo**.
13. En Configuración, ingrese *Procesos de aprobación* en el cuadro *Búsqueda rápida* y, a continuación, seleccione **Procesos de aprobación**.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

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: **Professional Edition**, **Enterprise Edition** y **Unlimited Edition**.

PERMISOS DE USUARIO

Para ver reglas de flujo de trabajo y procesos de aprobación:

- “Ver parámetros y configuración”

Para crear o modificar reglas de flujo de trabajo y procesos de aprobación:

- “Personalizar aplicación”

14. Seleccione el asistente para el proceso de aprobación.

Dos asistentes están disponibles para ayudarle en el proceso de configuración de aprobación. Seleccione aquel que mejor se ajusta a sus requisitos. Consulte *Seleccionar el asistente correcto para crear un proceso de aprobación*.

15. Proporcione un nombre, un nombre exclusivo y una descripción para el proceso.

16. Especifique criterios para entrar en el proceso.

Por ejemplo, puede especificar que si el artículo se publica en un sitio público, requiere aprobación. *Visible en sitio público igual a verdadero*.

17. Especifique aprobadores para el proceso.

Permitir que el remitente elija manualmente al aprobador. (valor predeterminado)

Indica al usuario que seleccione el siguiente aprobador.

Asigna automáticamente una aprobador mediante un campo de jerarquía estándar o personalizado.

Asigna la solicitud de aprobación al usuario en el campo que aparece junto a esta opción. Usted selecciona este campo cuando configura el proceso de aprobación.

Asignar automáticamente a una cola.

Disponible solo para objetos que admiten colas. Asigna la solicitud de aprobación a una cola

Asignar automáticamente a aprobadores.

Asigna la solicitud de aprobación a uno o más usuarios específicos, colas específicas o usuarios relacionados con el registro enviado. Puede agregar hasta 25 aprobadores por paso por paso.

18. Seleccione la plantilla de email que el proceso utiliza para notificar a los aprobadores.

Cuando un proceso de aprobación asigna una solicitud de aprobación a un usuario, Salesforce envía automáticamente al usuario una solicitud de aprobación por email. El email contiene un vínculo a la página de aprobación de Salesforce, donde el agente puede aprobar o rechazar la solicitud y agregar comentarios.

19. Configure el formato de página de la solicitud de aprobación.

El aprobador aprueba o rechaza el artículo desde esta página. Puede agregar tantos campos a esta página como cree que sus agentes necesitan para evaluar razonablemente el contenido de un artículo. Por ejemplo, es posible que elija incluir información como un resumen del contenido del artículo, el producto debatido y el nombre del autor.

20. Especifique qué usuarios pueden enviar artículos para su aprobación.

Por ejemplo, para artículos que requieren una modificación antes de su aprobación, puede crear un grupo público que incluye editores y luego especificar que solo los miembros de ese grupo pueden enviar artículos para su aprobación.

21. Active el proceso de aprobación.

 **Ejemplo:** Si un proceso de aprobación está asociado con un tipo de artículo, los agentes con el permiso “Gestionar artículos” pueden ver los botones **Publicar...** y **Enviar para aprobación** desde una página de detalles de un artículo. Los botones que ven están determinados por los permisos y las acciones de artículos. Estos agentes pueden publicar un artículo sin enviarlo para su publicación. Para limitar esta capacidad a algunos usuarios, asigne la acción de artículo “Publicar artículos” a un grupo seleccionado de usuarios en lugar de dárselo a todos los usuarios con el permiso “Gestionar artículos”. La capacidad de publicar artículos sin aprobación previa se rige por un proceso de aprobación específico del grupo público de cada usuario.

Tenga en cuenta los siguientes aspectos cuando cree procesos de aprobación para los tipos de artículos.

- Añadir un proceso de aprobación a un tipo de artículo permite a su organización garantizar que los revisores necesarios aprobarán el artículo antes de su publicación. Cuando se activa un proceso de aprobación para un tipo de artículo, la lista relacionada Historial de aprobaciones aparece en la página de detalles del artículo.

- Si crea un proceso de aprobación, cambie la acción de aprobación final a “Desbloquear el registro para su modificación” para permitir a los agentes publicar el artículo.
 - Los artículos no se publican automáticamente al final del proceso de aprobación. Los agentes deben hacer clic en **Publicar...** para que el artículo esté disponible en los canales de publicaciones.
 - Si un proceso de aprobación está asociado con un tipo de artículo, los agentes con el permiso “Gestionar artículos” pueden ver los botones **Publicar...** y **Enviar para aprobación** desde una página de detalles de un artículo. (los botones que ven están determinados por los permisos y las acciones de artículos). Estos agentes pueden publicar un artículo sin enviarlo para su publicación. Para evitar que esto afecte a muchos usuarios, asigne la acción de artículo “Publicar artículos” a un grupo limitado de usuarios en lugar de dárselo a todos los usuarios con el permiso “Gestionar artículos”. Para obtener más información, consulte [Asignar acciones de artículos a grupos públicos](#) en la página 507. Es posible que desee asegurarse de que los usuarios con la función de publicación directa saben qué artículos necesitan aprobación antes de su publicación.
 - Los aprobadores de artículos requieren el permiso “Gestionar artículos” y al menos el permiso “Leer” en el tipo de artículo relacionado con los artículos que revisan. Estos permisos les permiten acceder al artículo en estado de borrador. Sin estos permisos, los aprobadores pueden reasignar, pero no aprobar los artículos.
 - Las reglas de flujo de trabajo y los procesos de aprobación se aplican a la parte del “Borrador para publicación” del ciclo de publicación del artículo. Las reglas de flujo de trabajo no están disponibles para el archivado. Los procesos de aprobación no están disponibles para su traducción o archivado.
-  **Nota:** Cuando se publica un artículo desde la página de modificación, primero se guarda y luego se publica. Se aplican las reglas de flujo de trabajo al artículo de borrador guardado pero no al artículo publicado.
- Un usuario que solo cuenta con el acceso de lectura en un tipo de artículo puede publicar un artículo de borrador de ese tipo si existe un proceso de aprobación asociado al tipo de artículo y el proceso de aprobación sea completo (todos los aprobadores han aprobado) pero el artículo no se ha publicado.

CONSULTE TAMBIÉN

[Descripción general de la documentación de Salesforce Knowledge](#)

[Guía completa de Salesforce Knowledge](#)

Modificar asignaciones de grupos de categorías predeterminadas para artículos

Salesforce Knowledge usa categorías de datos para clasificar los artículos. Las categorías de datos se organizan en grupos de categorías. Después de crear grupos de categorías, los administradores deciden qué grupos utilizar para artículos de Salesforce Knowledge. Por ejemplo, si su organización utiliza tanto Respuestas como Salesforce Knowledge, es posible que prefiera que la comunidad de respuestas utilice un grupo de categorías y los otros dos se utilicen para los artículos. Las respuestas y los artículos pueden utilizar el mismo grupo de categorías. Los autores pueden asignar hasta ocho categorías de datos de un grupo de categorías a un artículo para que los usuarios que busquen artículos puedan buscar y filtrar por categoría. De forma predeterminada, todos los grupos de categorías que cree se asignan a Salesforce Knowledge.

1. Desde Configuración, ingrese *Asignaciones de categorías de datos* en el cuadro *Búsqueda rápida* y, a continuación, seleccione **Asignaciones de categorías de datos** en Knowledge.
Se mostrará una lista de todos los grupos de categorías.
2. Haga clic en **Modificar** y traslade los grupos de categorías que no desee que estén disponibles para los artículos desde la lista de grupos de categorías seleccionados a la lista de grupos de categorías disponibles.

 **Nota:** El orden de grupos de categoría no se mantiene de la página de modificación a la página de asignación de categoría de datos.

3. Haga clic en **Guardar**.
Recibirá un email cuando haya finalizado el proceso de almacenamiento. Los autores pueden asignar categorías en los grupos seleccionados a los artículos en la ficha Gestión de artículos. Los autores sólo pueden acceder a las categorías si el grupo de categorías está activo y la [configuración de visibilidad de categorías de datos](#) proporciona el acceso a la categoría.

CONSULTE TAMBIÉN

[Descripción general de la documentación de Salesforce Knowledge](#)
[Guía completa de Salesforce Knowledge](#)

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

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: **Professional Edition**, **Enterprise Edition** y **Unlimited Edition**.

PERMISOS DE USUARIO

Para modificar asignaciones de grupos de categorías en Salesforce Knowledge:

- "Personalizar aplicación"
Y
"Gestionar Salesforce Knowledge"

Filtrar artículos con asignación de categorías de datos

Haga que los artículos que se sugieren sean más relevantes al solucionar casos. Asigne campos de casos a categorías de datos para filtrar artículos asignados a esas categorías de datos. Por ejemplo, los casos con un campo sobre los que trata un producto pueden asignarse a la categoría de datos de ese producto. Los artículos asignados con esa categoría o producto se filtran en la parte superior de la lista de artículos que se sugieren.

⚠ Importante:

- El filtrado de artículos según la información del caso solo es compatible en campos de lista de selección y de texto.
- Los filtros se aplican a resultados de Knowledge después de guardar el caso.
- Los filtros se aplican después de una búsqueda de Knowledge y solo a los artículos devueltos en la búsqueda.
- El uso de filtros no devuelve una lista de todos los artículos que coinciden con los criterios del filtro. En vez de ello, los filtros se aplican al conjunto inicial de resultados de artículos devuelto.
- Es posible filtrar los resultados después de una búsqueda.
- Se devuelven artículos sugeridos si `Sugerir artículos para casos considerando el contenido del caso` está activado.

Para implementar la asignación de categorías de datos, seleccione qué campos de caso asignar a qué categorías de datos y establezca una categoría de datos predeterminada para casos que no tienen un valor para los campos asignados.

Para obtener información acerca de categorías de datos, consulte [Categorías de datos en Salesforce.com](#) en la página 542.

1. Desde Configuración, ingrese *Asignaciones de categorías de datos* en el cuadro *Búsqueda rápida* y, a continuación, seleccione **Asignaciones de categorías de datos**.
2. En la columna *Campo de caso*, utilice la lista desplegable para agregar un campo.
3. En la columna *Grupo de categoría de datos*, utilice la lista desplegable para asignar la información desde el campo de búsqueda a una categoría de datos.
4. En la columna *Categoría de datos predeterminada*, utilice la lista desplegable para asignar una categoría de datos cuando el valor de campo no coincide con ninguna categoría del grupo de categorías.
5. Haga clic en **Agregar**.

CONSULTE TAMBIÉN

[Descripción general de la documentación de Salesforce Knowledge](#)

[Guía completa de Salesforce Knowledge](#)

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

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: **Professional Edition**, **Enterprise Edition** y **Unlimited Edition**.

PERMISOS DE USUARIO

Para asignar grupos de categorías de datos

- "Personalizar aplicación"
Y
"Gestionar Salesforce Knowledge"

Artículos de asistencia en múltiples idiomas

Con varios idiomas para Salesforce Knowledge puede reducir los costos del servicio de atención traduciendo los artículos a los idiomas que prefiera su audiencia. Después de que seleccione su configuración de idioma, existen dos métodos de traducción disponibles: traducir los artículos de forma interna, utilizando la herramienta de modificación en la base de conocimientos o enviar los artículos a un proveedor de localización. Idiomas diferentes pueden utilizar métodos diferentes. Por ejemplo, es posible que desee exportar artículos a un proveedor de traducciones al francés, pero asignar artículos a un usuario interno de Knowledge para traducciones al español.

- Antes de añadir los idiomas a su base de conocimientos, decida en el caso de cada idioma si desea traducir los artículos directamente en Salesforce o exportar los artículos a un proveedor de traducciones. Comunique su decisión a personas implicadas en el proceso de traducción (autores, revisores, gestores de traducción, publicadores).
- Si añade un idioma a su base de conocimientos, tenga en cuenta que no se puede eliminar; sin embargo, puede ocultar un idioma si lo desactiva. Desactivar un idioma significa que no volverá a aparecer como una opción en el cuadro de diálogo de artículo nuevo o en el de Enviar para su traducción. Además, si ya hay artículos publicados en el idioma, esos artículos ya no serán visibles a los lectores en cuanto desactive el idioma.
- Solo puede agregar idiomas compatibles con Salesforce a su base de datos de conocimientos.
- Para ocultar los artículos traducidos de un idioma concreto, desactive el idioma cancelando la selección de la opción **Activo** en la página de configuración.

CONSULTE TAMBIÉN

[Compatibilidad con una base de conocimientos multilingüe](#)
[Exportación de artículos para su traducción](#)
[Importar artículos traducidos](#)
[Descripción general de la documentación de Salesforce Knowledge](#)
[Guía completa de Salesforce Knowledge](#)

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

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: **Professional Edition**, **Enterprise Edition** y **Unlimited Edition**.

Compatibilidad con una base de conocimientos multilingüe

Alcance una audiencia global ofreciendo su base de conocimientos en múltiples idiomas.

1. En Configuración, ingrese *Configuración de Knowledge* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Configuración de Knowledge**.
2. Haga clic en **Modificar**.
3. Seleccione **Varios idiomas** y agregue los idiomas que desee incluir en su base de conocimientos.

 **Importante:** Puede agregar los idiomas que admite su instancia de Salesforce. No obstante, no puede eliminar ningún idioma que se haya agregado a su base de datos de conocimientos.

4. Seleccione qué configuración desea aplicar a su idioma.

Configuración	Descripción
Activo	Los idiomas activos aparecen en los cuadros de diálogo Nuevo artículo y Enviar para su traducción. El estado activo/inactivo determina si un artículo publicado está visible. Por ejemplo, si se publican los artículos en español en su portal de socios y a continuación pone el español como un idioma inactivo, los artículos ya aparecerán.
Asignatario predeterminado	Al asignatario predeterminado se le asignan automáticamente artículos enviados para traducción. El asignatario predeterminado puede ser una persona o una cola.
Revisor predeterminado	Al revisor predeterminado se le asignan automáticamente traducciones finalizadas que están listas para revisarse o publicarse. El revisor predeterminado puede ser una persona o una cola.

5. Guarde sus cambios.
6. Si lo desea, cree colas para distribuir y asignar artículos a grupos de personas que pueden traducirlos o revisar las traducciones finalizadas. Al establecer colas, utilice el objeto Versión de artículo de Knowledge.

CONSULTE TAMBIÉN

[Crear colas](#)
[Exportación de artículos para su traducción](#)
[Importar artículos traducidos](#)
[Artículos de asistencia en múltiples idiomas](#)
[Descripción general de la documentación de Salesforce Knowledge](#)
[Guía completa de Salesforce Knowledge](#)

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

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: **Professional Edition**, **Enterprise Edition** y **Unlimited Edition**.

PERMISOS DE USUARIO

Para configurar múltiples idiomas para Salesforce Knowledge:

- "Personalizar aplicación"
Y
"Gestionar Salesforce Knowledge"

Exportación de artículos para su traducción

Si su organización envía artículos de Salesforce Knowledge a un proveedor para su traducción, utilice la función Exportar artículos para su traducción en Configuración.

Coloque los artículos para traducir en una cola de traducción. Para activar la opción de exportación de artículos, cree una o más colas; los autores y revisores seleccionan la cola cuando envíen un artículo para su traducción. Asegúrese de que conocen la cola correcta de cada idioma.

 **Nota:** Puede hacer hasta 50 exportaciones en 24 horas y tener un máximo de 15 exportaciones pendientes (exportaciones que no han entrado en una etapa final como Completado, Error o Cancelado).

1. Cree una [cola de traducción](#) con artículos para traducir.
2. En la ficha Gestión de artículos, seleccione los artículos que desea traducir y haga clic en **Enviar para su traducción**.
3. En el cuadro de diálogo, indique en qué idiomas traducir los artículos y asigne las traducciones a las colas de traducción de su idioma correspondiente.
4. En Configuración, ingrese *Exportar artículos para su traducción* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Exportar artículos para su traducción**.
5. Seleccione la cola que contenga los artículos que va a exportar.
6. Seleccione:
 - **Todos los artículos** para exportar todos los artículos de la cola.
 - **Artículos actualizados** para exportar únicamente los artículos que se hayan modificado o añadido.
7. Haga clic en **Continuar**.
8. Seleccione los pares de idiomas de origen y de destino que desee exportar.

 **Importante:** Salesforce crea un archivo .zip distinto para cada tipo de artículo en cada par de idiomas. Debe mantener la estructura del archivo .zip para que la importación se realice correctamente. Para obtener más información, consulte [Importar artículos traducidos](#) en la página 518.

9. Para tener los archivos revisados o publicados después de su traducción, seleccione un usuario o una cola.
10. Seleccione la codificación de caracteres del archivo.
 - ISO-8859-1 (EE.UU. general y Europa occidental, ISO-LATIN-1)
 - Unicode
 - Unicode (UTF-8) *predeterminado*
 - Japonés (Windows)
 - Japonés (Shift_JIS)
 - Estándar nacional chino (GB18030)
 - Chino simplificado (GB2312)
 - Chino tradicional (Big5)
 - Coreano

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

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: **Professional Edition**, **Enterprise Edition** y **Unlimited Edition**.

PERMISOS DE USUARIO

Para exportar artículos:

- "Gestionar Salesforce Knowledge"

Y

"Gestionar artículos"

Y

"Gestionar importación/exportación de artículos de Knowledge"

Para ver artículos:

- "Leer" en el tipo de artículo

Para crear artículos:

- "Leer" y "Crear" en el tipo de artículo

- Unicode (UTF-16, Big Endian)

11. Seleccione el delimitador para los archivos .csv.

El delimitador es el separador de las columnas cuando se convierte el archivo al formato de tabla. Sus opciones son ficha (predeterminada) o coma.

12. Haga clic en **Exportar ahora**.

Se le notificará por email cuando su exportación haya finalizado. También puede comprobar el estado de su exportación visualizando Importación de artículos y Cola de exportación. En Configuración, ingrese *Importaciones y exportaciones de artículos* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Importaciones y exportaciones de artículos**.

Descomprima los archivos exportados, pero mantenga la estructura de los archivos para que la importación se produzca correctamente.

CONSULTE TAMBIÉN

[Importar artículos traducidos](#)

[Compatibilidad con una base de conocimientos multilingüe](#)

[Artículos de asistencia en múltiples idiomas](#)

[Descripción general de la documentación de Salesforce Knowledge](#)

[Guía completa de Salesforce Knowledge](#)

Importar artículos traducidos

Si su organización envía artículos de Salesforce Knowledge a un proveedor para su traducción, utilice la función Importar traducciones de artículos en Configuración. Sólo puede importar artículos que hayan sido exportados desde la misma organización de Salesforce. Por ejemplo, no puede exportar artículos desde su organización de prueba o Sandbox e importarlos a su organización de producción.

1. En Configuración, ingrese *Importar traducciones de artículos* en el cuadro *Búsqueda rápida* y, a continuación, seleccione **Importar traducciones de artículos**.
2. Seleccione cómo debe gestionar Salesforce las traducciones cuando se hayan importado.

Opción	Descripción
Revisar las traducciones importadas de la ficha Gestión de artículos antes de publicarlas	Añadir las traducciones importadas a una cola desde la que los agentes pueden revisarlas.
Publicar traducciones inmediatamente en la importación	Publicar las traducciones importadas sin revisiones.

3. Seleccione el idioma de los artículos que va a importar.
4. Si eligió tener artículos revisados antes de su publicación, seleccione enviar los archivos a un usuario o una cola.
5. Haga clic en **Examinar**, elija el archivo .zip de traducción para su carga y haga clic en **Abrir**. Debe colocar todos los archivos de traducción (es decir, los exportados de Salesforce y traducidos por su proveedor) en una carpeta con el nombre del código de idioma. Por ejemplo, coloque los artículos en francés en una carpeta *fr*. Comprima esta carpeta para crear su archivo de importación.

 **Importante:** Para importar artículos traducidos de forma correcta, compruebe que la estructura del archivo y sus extensiones se corresponden con la estructura y las extensiones de los archivos exportados desde Salesforce Knowledge para su traducción. Por ejemplo, si el idioma de destino es francés, la estructura de archivos es la siguiente:

```
import.properties
-fr
--articletypearticlename_kv
---articlename.csv
---[Article collateral, html, images, etc.]
```

6. Haga clic en **Importar ahora**. Si tiene más artículos traducidos para cargar, repita los pasos cuatro a seis.
7. Haga clic en **Finalizar**.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

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: **Professional Edition**, **Enterprise Edition** y **Unlimited Edition**.

PERMISOS DE USUARIO

Para exportar artículos:

- "Gestionar Salesforce Knowledge"
- Y
- "Gestionar artículos"
- Y
- "Gestionar importación/exportación de artículos de Knowledge"

Para ver artículos:

- "Leer" en el tipo de artículo

Para crear artículos:

- "Leer" y "Crear" en el tipo de artículo

Se le enviará un email de notificación cuando finalice la importación. Puede ver el estado de su importación desde Configuración ingresando *Importaciones y exportaciones de artículos* en el cuadro *Búsqueda rápida* y, a continuación, seleccione **Importaciones y exportaciones de artículos**.

CONSULTE TAMBIÉN

[Estado de importación y exportación de artículos y traducciones](#)

[Exportación de artículos para su traducción](#)

[Compatibilidad con una base de conocimientos multilingüe](#)

[Artículos de asistencia en múltiples idiomas](#)

[Descripción general de la documentación de Salesforce Knowledge](#)

[Guía completa de Salesforce Knowledge](#)

Mejorar la experiencia de búsqueda de artículos

Active aspectos destacados y miniprogramas de búsqueda, sinónimos, términos promocionados, temas y palabras clave desde casos para mejorar su búsqueda de artículos.

EN ESTA SECCIÓN:

[Buscar aspectos destacados y miniprogramas](#)

Identifique rápidamente el mejor artículo y vea cómo coinciden los artículos con sus términos de búsqueda con términos de búsqueda destacados y texto relevante en los resultados de búsqueda.

[Buscar sinónimos para artículos](#)

Cree sinónimos de modo que palabras y frases sean tratados como equivalentes en búsquedas. Cuando busque artículos de Salesforce Knowledge, los usuarios pueden ingresar términos de búsqueda que no coincidan con ningún término en esos elementos, pero son sinónimos de esos términos.

[Gestionar términos de búsqueda promocionados](#)

Ver, modificar y eliminar (desde una sola página) todos los términos de búsqueda promocionados asociados con artículos de Salesforce Knowledge.

[Activar temas para artículos](#)

Con temas en artículos, puede clasificar y buscar artículos asignando temas. Los temas pueden agregarse desde la vista de artículo y las páginas de detalle. Los temas sugeridos, que solo son compatibles en inglés, son términos extraídos del artículo, de manera que son más concretos y precisos que una asignación de categoría de datos. Cuando se realizan búsquedas, los temas pueden utilizarse para indexar el artículo, de forma que los artículos coincidentes sean más relevantes en búsquedas de palabras clave.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

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: **Professional Edition**, **Enterprise Edition** y **Unlimited Edition**.

[Utilizar más palabras clave de casos para buscar artículos](#)

Cuando busque artículos desde un caso, por defecto, solo el título del caso se usa en la búsqueda. A menudo, desea utilizar información desde el caso para obtener resultados de búsqueda más precisos o crear un botón de búsqueda personalizado.

CONSULTE TAMBIÉN

[Buscar aspectos destacados y miniprogramas](#)

[Buscar sinónimos para artículos](#)

[Gestionar términos de búsqueda promocionados](#)

[Activar temas para artículos](#)

[Utilizar más palabras clave de casos para buscar artículos](#)

[Descripción general de la documentación de Salesforce Knowledge](#)

[Guía completa de Salesforce Knowledge](#)

Buscar aspectos destacados y miniprogramas

Identifique rápidamente el mejor artículo y vea cómo coinciden los artículos con sus términos de búsqueda con términos de búsqueda destacados y texto relevante en los resultados de búsqueda.

Los miniprogramas y aspectos destacados de búsqueda proporcionan a sus agentes y usuarios contexto acerca de por qué coincide el resultado concreto con su consulta de búsqueda. El texto relevante aparece debajo del título con los términos de búsqueda en negrita. Puede activar miniprogramas y aspectos destacados de búsqueda en la [página de configuración de Salesforce Knowledge](#) en la página 454.



Nota: Los miniprogramas y aspectos destacados de búsqueda no se generan para búsquedas con caracteres comodín.

Los miniprogramas y aspectos destacados de búsqueda se generan desde los siguientes campos:

- Email
- Área de texto largo
- Área de texto enriquecido
- Área de texto

Los miniprogramas y aspectos destacados de búsqueda no se generan desde los siguientes campos:

- Casilla
- Divisa
- Fecha
- Fecha/hora
- Archivo
- Fórmula
- Búsqueda
- Lista de selección de selección múltiple
- Número
- Porcentaje
- Teléfono
- Lista de selección

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

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: **Professional Edition**, **Enterprise Edition** y **Unlimited Edition**.

- URL

 **Nota:** Si no se genera un miniprograma, el campo de resumen del artículo aparece en su lugar.

CONSULTE TAMBIÉN

[Mejorar la experiencia de búsqueda de artículos](#)

[Descripción general de la documentación de Salesforce Knowledge](#)

[Guía completa de Salesforce Knowledge](#)

Buscar sinónimos para artículos

Cree sinónimos de modo que palabras y frases sean tratados como equivalentes en búsquedas. Cuando busque artículos de Salesforce Knowledge, los usuarios pueden ingresar términos de búsqueda que no coincidan con ningún término en esos elementos, pero son sinónimos de esos términos.

Para crear sinónimos y grupos de sinónimos, desde Configuración, ingrese *Sinónimos* en el cuadro *Búsqueda rápida*, luego seleccione **Sinónimos** bajo **Personalizar > Búsqueda**. Una organización puede crear hasta 10.000 grupos de sinónimos.

Una búsqueda de un término en un grupo de sinónimos devuelve resultados de todos los términos del grupo. Por ejemplo, si define un grupo de sinónimos con estos sinónimos:

CRM, gestión de las relaciones con los clientes, Salesforce

una búsqueda de *gestión de las relaciones con los clientes* devolverá artículos que contienen *gestión de las relaciones con los clientes* y artículos con *CRM* o *Salesforce*.

Los sinónimos afectan al comportamiento de la búsqueda de las siguientes formas:

Prioridad

Si un término de búsqueda forma parte de un grupo de sinónimos, los resultados de la búsqueda indican los elementos que contienen el término de búsqueda, seguido de los elementos que contienen otros términos en el grupo de sinónimos.

Por ejemplo, si se define el siguiente grupo de sinónimos:

fruta, naranjas

La búsqueda de *naranjas* proporciona una lista de elementos que contienen *naranjas*, seguido de los elementos que contienen *fruta*.

 **Nota:** En la ficha Gestión de artículos, si clasifica la lista haciendo clic en un encabezado de columna, el orden de clasificación, no la prioridad, se mantiene en las búsquedas actuales y adicionales.

Caracteres comodín

Si se utiliza un comodín en una búsqueda, el comodín expande el término de búsqueda, pero la búsqueda no coincide con ningún sinónimo, incluso si la frase de búsqueda contiene un sinónimo definido.

Por ejemplo, si se definen estos grupos de sinónimos:

fruta, naranjas, manzanas

col, lechuga

Una búsqueda de *naran* lechuga* devuelve elementos que contienen *naranja* y *naranjas*, pero no devuelve elementos que contengan *fruta, manzanas* y *col*.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

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: **Professional Edition**, **Enterprise Edition** y **Unlimited Edition**.

Operadores

Si una frase de búsqueda contiene un operador (AND/OR/AND NOT), únicamente se devuelven sinónimos si toda la frase de búsqueda es un sinónimo definido.

Por ejemplo, si se definen estos grupos de sinónimos:

fruta, naranjas y manzanas

verduras, zanahorias

Entonces la búsqueda de *naranjas y manzanas* devuelve coincidencias con todos los elementos que contengan la cadena literal *naranjas y manzanas*, así como elementos que contengan el término *fruta*.

Sin embargo, si la frase de búsqueda es *fruta y verduras*, que no es un sinónimo definido, la búsqueda únicamente coincide con los elementos que contengan los términos *fruta y verduras*.

En este caso, AND funciona como operador y no se devuelven sinónimos en los resultados de búsqueda. En este ejemplo, no se devuelven los elementos que contengan un sinónimo o bien *fruta* o *verduras* (elementos que contengan el término *zanahorias* o la frase *naranjas y manzanas*).

Coincidencia de la frase exacta

Si un sinónimo definido es solo una parte de la búsqueda de una frase exacta más larga, la búsqueda no lo tratará como un sinónimo.

Por ejemplo, si se define el siguiente grupo de sinónimos:

naranjas manzanas, fruta

Una búsqueda de la frase exacta de "*frambuesas naranjas manzanas*" no devuelve resultados con la palabra *fruta*.

Lematización

Los sinónimos no se someten a la lematización en los resultados de búsqueda; en su lugar, se hacen coincidir con una frase exacta. Sin embargo, el término de búsqueda sí se somete a la lematización.

Por ejemplo, si se define el siguiente grupo de sinónimos:

sacia, beber zumo de naranja

La búsqueda de *sacia* devolverá resultados con *sacia, saciar, saciante y beber zumo de naranja*, pero no con *bebida zumo de naranja*.

Palabras ignoradas

Las palabras que normalmente se ignoran en las búsquedas, como *el, a y para*, se devuelven si la palabra forma parte de un sinónimo definido.

Por ejemplo, si se define el siguiente grupo de sinónimos:

pelar la naranja, cortar la manzana

Una búsqueda de *pelar la naranja* devuelve resultados con la cadena exacta *pelar la naranja*.

Sinónimos superpuestos

Si un término de búsqueda contiene sinónimos superpuestos de grupos diferentes, la búsqueda devuelve sinónimos en todos los grupos de sinónimos superpuestos.

Por ejemplo, si se definen estos grupos de sinónimos:

- *mermelada de naranja, cítricos*
- *receta de mermelada, azúcar*

Una búsqueda de *receta de mermelada de naranja* devolverá resultados que contengan *mermelada de naranja, cítricos, receta de mermelada y azúcar*.

Subconjuntos

Si un grupo de sinónimos incluye un sinónimo que es un subconjunto de un sinónimo en otro grupo, una búsqueda del término del subconjunto no devuelve resultados que contengan sinónimos del grupo de sinónimos del subconjunto.

Por ejemplo, si se definen estos grupos de sinónimos:

- *naranja, manzana*
- *mermelada de naranja, cítricos*
- *mermelada, confitura*

Una búsqueda de *mermelada naranja* devuelve resultados que contengan *mermelada naranja* y *cítricos*, pero no devuelve resultados que contengan *manzana* o *confitura*.

CONSULTE TAMBIÉN

- [Mejorar la experiencia de búsqueda de artículos](#)
- [Descripción general de la documentación de Salesforce Knowledge](#)
- [Guía completa de Salesforce Knowledge](#)

Gestionar términos de búsqueda promocionados

Ver, modificar y eliminar (desde una sola página) todos los términos de búsqueda promocionados asociados con artículos de Salesforce Knowledge.

Puede agregar términos de búsqueda promocionados a artículos en la página de detalles del artículo en la lista relacionada Términos de búsqueda promocionados.

1. Desde Configuración, ingrese *Términos de búsqueda promocionados* en el cuadro *Búsqueda rápida* y, a continuación, seleccione **Términos de búsqueda promocionados** bajo **Personalizar Búsqueda**.
2. Para ver qué términos están asignados a un artículo, ordene por la columna Artículo.
3. Para modificar un término, haga clic en **Modificar** y su fila.
Solo puede cambiar el término desde esta página, no el artículo al que está asignado.
4. Para eliminar un término, haga clic en **Eliminar** y su fila.
El término solo se elimina del artículo asociado con esta fila, no de otros artículo.
5. Recuerde guardar sus cambios.

CONSULTE TAMBIÉN

- [Mejorar la experiencia de búsqueda de artículos](#)
- [Descripción general de la documentación de Salesforce Knowledge](#)
- [Guía completa de Salesforce Knowledge](#)

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

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: **Professional Edition**, **Enterprise Edition** y **Unlimited Edition**.

PERMISOS DE USUARIO

Para crear, modificar y eliminar términos de búsqueda promocionados:

- "Gestionar términos de búsqueda promocionados"

Activar temas para artículos

Con temas en artículos, puede clasificar y buscar artículos asignando temas. Los temas pueden agregarse desde la vista de artículo y las páginas de detalle. Los temas sugeridos, que solo son compatibles en inglés, son términos extraídos del artículo, de manera que son más concretos y precisos que una asignación de categoría de datos. Cuando se realizan búsquedas, los temas pueden utilizarse para indexar el artículo, de forma que los artículos coincidentes sean más relevantes en búsquedas de palabras clave.

 **Nota:** Al contrario de las categorías de datos, los temas agregados a un artículo no se transfieren al mismo artículo en otro idioma.

Los temas para los artículos están activados para cada tipo de artículo.

1. Desde Configuración, ingrese *Temas para objetos* en el cuadro *Búsqueda rápida* y, a continuación, seleccione **Temas para objetos**.
2. Haga clic en el nombre del tipo de artículo donde desee activar temas.
3. Marque **Activar temas**.
4. Seleccione los campos que desee utilizar para las sugerencias.
5. Haga clic en **Guardar**.
6. Defina qué agentes pueden asignar, crear, eliminar y modificar temas a través de conjuntos de perfiles o permisos bajo Permisos del sistema.

CONSULTE TAMBIÉN

[Mejorar la experiencia de búsqueda de artículos](#)

[Descripción general de la documentación de Salesforce Knowledge](#)

[Guía completa de Salesforce Knowledge](#)

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

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: **Professional Edition**, **Enterprise Edition** y **Unlimited Edition**.

PERMISOS DE USUARIO

Para activar temas:

- “Personalizar aplicación”

Utilizar más palabras clave de casos para buscar artículos

Cuando busque artículos desde un caso, por defecto, solo el título del caso se usa en la búsqueda. A menudo, desea utilizar información desde el caso para obtener resultados de búsqueda más precisos o crear un botón de búsqueda personalizado.

Afortunadamente, las páginas de búsqueda de Salesforce Knowledge aceptan otros parámetros:

- **id=<id del caso>**: Id. del caso actual.
- **search=<palabras clave>**: palabras clave que va a buscar.
- **articleType_<nombre dispositivo tipo artículo>=on**: hay múltiples parámetros posibles, los tipos de artículo para seleccionar (si no selecciona ningún tipo de artículo, todos los tipos de artículo se seleccionan)
- **ct_<nombre interno de grupo de categoría de datos>=<nombre interno de categoría de datos>**: múltiples parámetros posibles, preselección de filtros

Para aprovechar esos parámetros, agregue un botón personalizado a la página de detalles de caso que contenga unas líneas de javascript para extraer palabras clave del caso y ocultar el botón de búsqueda de artículos predeterminado.

 **Nota:** También puede crear un widget de artículo personalizado utilizando `support:caseArticle`.

1. Desde los parámetros de gestión de objetos para casos, vaya a Botones, Vínculos y Acciones.
2. Haga clic en **Botón o vínculo nuevo**.
3. Ingrese una Etiqueta, Nombre y Descripción únicos.
4. Seleccione **Botón de página de detalles** en Tipo de visualización.
5. Seleccione **Ejecutar JavaScript** en la lista desplegable Comportamiento.
6. Seleccione **OnClick JavaScript** en la lista desplegable Origen del contenido.
7. Ingrese el código para extraer datos de casos y configurar parámetros para la página de búsqueda de artículos.

Por ejemplo:

```
// article search page URL
var url = '/knowledge/knowledgeHome.apexp';

// ID of the current case
url += '?id={!Case.Id}';

// use the case subject as the search keywords
url += '&search={!Case.Subject}';

// read case attributes
var caseType = '{!Case.Type}';
var caseProduct = '{!Case.Product__c}';

// if the case is of a certain type, select only 2 of the article types available
// in other cases, we keep the default behavior (all article types selected)

if (caseType=='Problem' || caseType=='Question') {
    url += '&articleType_FAQ_kav=on';
    url += '&articleType_How_To_kav=on';
}
```

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

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: **Professional Edition**, **Enterprise Edition** y **Unlimited Edition**.

PERMISOS DE USUARIO

Para crear o cambiar los botones o vínculos personalizados y crear una página de Visualforce:

- "Personalizar aplicación"

```
// preselect a data category for search results based on the category

var product = '';
if (caseProduct=='Home')
    product = 'Home';
if (caseProduct=='SMB')
    product = 'Small_and_Medium_Business';
if (caseProduct=='Large enterprise')
    product = 'Large_Enterprise';

if (product.length>0)
    url += '&ct_Products2=' + product;

// once the logic is executed, we go to the article search page
window.location = url;
```

8. Haga clic en **Guardar (Save)**.
9. Desde los parámetros de gestión de objetos para casos, vaya a Formatos de página.
10. Haga clic en **Modificar** junto a Formato de caso.
11. Arrastre el botón de personalización de la búsqueda de artículos en el formato de caso.
12. Haga clic en **Guardar (Save)**.
13. Cree una página de Visualforce llamada *DetallesCasoSinBotónBúsquedaBCEstándar* con el siguiente código:

```
<apex:page standardController="Case">
  <style type="text/css">
    div.knowledgeBlock input {display: none}
  </style>
  <apex:detail/>
</apex:page>
```

14. Vuelva al área Botones, Vínculos y Acciones para casos, haga clic en **Modificar** junto a Vista.
15. Seleccione **Página de Visualforce** en Sustituir por.
16. Seleccione **DetallesCasoSinBotónBúsquedaBCEstándar** en la lista desplegable
17. Haga clic en **Guardar (Save)**.

CONSULTE TAMBIÉN

- [Mejorar la experiencia de búsqueda de artículos](#)
- [Descripción general de la documentación de Salesforce Knowledge](#)
- [Guía completa de Salesforce Knowledge](#)

Configurar el widget Knowledge One

Knowledge One está disponible como widget que puede conectar con la Consola de Salesforce para asistencia o Consola de Salesforce para ventas. Si está usando la ficha Knowledge, cuenta con la misma sencilla interfaz para artículos y fuentes externas de casos y con la Consola de Salesforce para asistencia. Puede buscar, enviar y crear artículos, todo ello sin salir del caso.

De [todos los widgets de artículos de Salesforce Knowledge](#), el widget Knowledge One le permite:

- Adjuntar un artículo de Salesforce Knowledge publicado al caso con un solo clic.
- Compartir un artículo como URL, siempre y cuando se comparta en un canal público.
- Enviar un artículo por email como PDF, siempre y cuando se comparta en un canal público.
- Crear y administrar artículos.
- Realizar ajustes basados en el ancho de su ventana. En la consola, en ventanas de menos de 600 píxeles, los objetos que pueden buscarse se muestran en un menú desplegable.

 **Nota:** El widget de artículos en una búsqueda de noticias en tiempo real de casos no utiliza necesariamente el idioma del agente. Si el idioma del agente no es un idioma compatible con Salesforce Knowledge pero su idioma local lo es, el idioma local es el idioma de búsqueda. Si ni el idioma del agente ni el idioma local son compatibles, el idioma de búsqueda es el idioma predeterminado de Salesforce Knowledge que puede encontrar y establecer en la página Configuración de Knowledge.

1. Desde la configuración de gestión de objetos para casos, vaya a Formatos de página y abra su formato de página para modificar.
2. Asegúrese de que la acción rápida Email está en el formato de página del caso.
Sin la acción rápida Email, no puede enviar artículos a través del email.
 - a. Seleccione **Acciones rápidas** en el menú izquierdo.
 - b. Arrastre **Email** a la línea **Acciones rápidas** en el publicador de Salesforce Classic.
3. Desactive los componentes de la barra lateral de artículos anterior.
 - Para desactivar la barra lateral de Knowledge, haga clic en **Propiedades de formato** y asegúrese de que la opción **Barra lateral de Knowledge** no esté seleccionada.
 - Para desactivar la herramienta de artículos de noticias en tiempo real de casos, haga clic en **Vista de noticias en tiempo real** y asegúrese de que la opción **Usar herramienta de artículos de noticias de casos en la consola** no esté seleccionada.
4. En el editor de formatos de página, haga clic en **Componentes personalizados de la consola**.
5. En la barra lateral donde desea que aparezca el widget Knowledge One, seleccione **Knowledge One** en el menú desplegable Tipo y defina los parámetros de la barra lateral.

La acción rápida Email que se agregará al formato de página Caso en el orden de visualización

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

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: **Professional Edition**, **Enterprise Edition** y **Unlimited Edition**.

PERMISOS DE USUARIO

Para administrar Salesforce Knowledge y la Consola de Salesforce para asistencia:

- "Personalizar aplicación"
Y
"Gestionar Salesforce Knowledge"

 **Sugerencia:** No puede ver la barra lateral de Knowledge One, aumente su ancho a 250 (altura de 150) en el formato de la página. Estas son las medidas mínimas para que se muestre la barra lateral de Knowledge One correctamente.

CONSULTE TAMBIÉN

[Comparación resumida de los widgets de artículos de casos](#)

[Descripción general de la documentación de Salesforce Knowledge](#)

[Guía completa de Salesforce Knowledge](#)

Comparación resumida de los widgets de artículos de casos

Decida qué widget de artículos de Salesforce Knowledge es más adecuado para su organización.

El widget...	Widget de artículos	Widget de noticias de casos de artículos	Widget Knowledge One
Filtra la categoría de datos	Sí	No	Sí
Crear un artículo	No	No	Sí
Busca objetos externos	No	No	Sí
Accede a los borradores de artículos	No	No	Sí
Adjunta artículos a un caso	Sí	Sí	Sí
Envía artículos como PDF	No	Sí	Sí
Comparte la URL pública de un artículo	No	Sí	Sí
Se ajusta al tamaño de ventana	No	No	Sí
Ofrece más de una forma de sugerir artículos	No	No	Sí

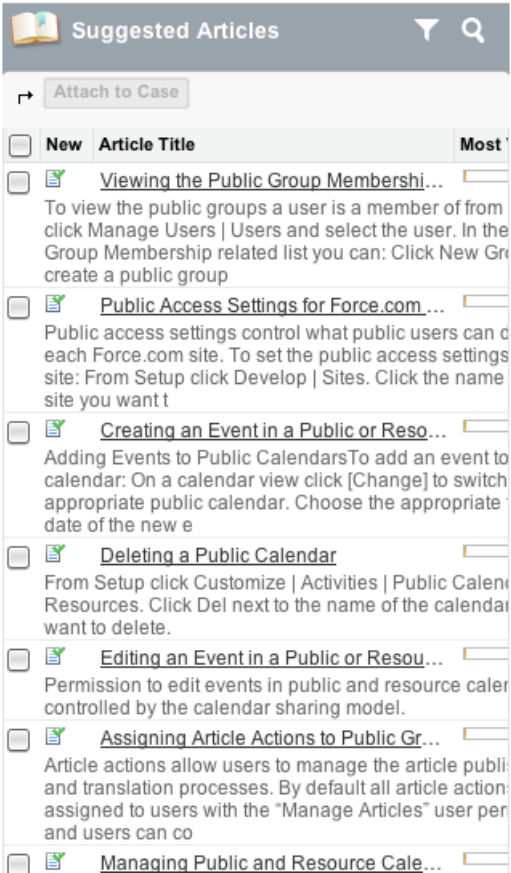
EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

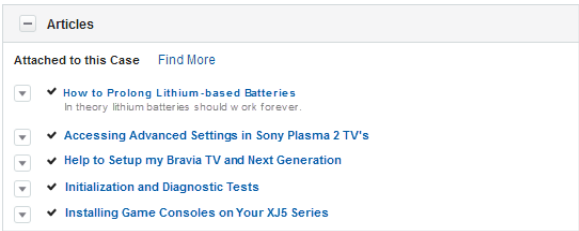
Salesforce Knowledge está disponible en **Performance Edition** y **Developer Edition** y en **Unlimited Edition** con Service Cloud.

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

Widget de artículos



Widget de noticias de casos de artículos



Widget Knowledge One

 **Knowledge** 

[< Back to Suggestions](#)

[Filters](#) ▾

Articles



 **How to Prolong Lithium-based Batteries**
In theory lithium batteries should work forever, but cycling, elevated temperature and aging decrease the performance o..
How To • Validated External • Last Published 12/19/2...



Accessing Advanced Settings in Sony Plasma 2 TV's
Instructions on how to access the advanced settings on all Sony Plasma TV's.
FAQ • Not Validated • Last Published 12/19/2...



 **Help to setup my Bravia TV and next generation**
Troubleshooting • Not Validated



 **Initialization Diagnostic Test**
3T Philips Achieva MRI
Troubleshooting • Not Validated



Installing game consoles on your XJ5 Series
A guide to installing a gaming console on your XJ5 Series TV.
Troubleshooting • Not Validated



20V Max Lithium String Trimmer LST220
You already know the score: Gas lawn and garden equipment is a pain. Between clean up, pull cords, storage and mak..
Video • Validated External • Last Published 11/8/2013

[Show more Articles](#)

 **SharePoint**

[How To Use This Library.aspx](#)

[Branding Guidelines.pptx](#)
Comment : **Brand Guidelines November, 2013**

CONSULTE TAMBIÉN

[Configurar el widget Knowledge One](#)

[Descripción general de la documentación de Salesforce Knowledge](#)

[Guía completa de Salesforce Knowledge](#)

Adición de soluciones

Descripción general de soluciones HTML

Las soluciones HTML proporcionan una forma más flexible de crear soluciones permitiéndole formatear párrafos e insertar imágenes y vínculos con facilidad. Mediante las soluciones HTML, puede crear soluciones con un editor HTML y mostrárselas a usuarios de Salesforce, el portal de autoservicio, el portal de clientes y como soluciones públicas.

Mediante el editor HTML, puede:

- Cambiar fuentes
- Aumentar y disminuir el tamaño de las fuentes
- Insertar imágenes de la ficha Documentos
- Definir el color del texto
- Establecer el color de fondo del texto
- Insertar hipervínculos
- Cambiar la alineación de los párrafos
- Crear listas con viñetas y numeradas

 **Nota:** De manera predeterminada, las soluciones se crean y se visualizan en formato de texto. Su administrador debe activar las soluciones HTML.

Antes de comenzar a crear soluciones HTML para su organización, revise las siguientes sugerencias y mejores prácticas de implementación.

Sugerencias de implementación

- Una vez que active las soluciones HTML, no podrá desactivarlas.
- Si abre una solución de texto con el editor HTML y la guarda, ésta se convertirá en una solución HTML.
- Las soluciones HTML se muestran como tales en el portal de autoservicio, soluciones públicas, el portal de clientes y los usuarios de Salesforce.
- Cualquier etiqueta HTML ingresada en el editor HTML se mostrará como texto para los usuarios cuando se guarde la solución.
- Cuando se muestran los detalles de la solución HTML en vistas de listas y resultados de búsqueda, sólo se muestran los primeros 255 caracteres. Este número incluye las etiquetas HTML y las imágenes que se eliminan.
- Cada solución HTML puede contener hasta 32.000 caracteres, incluidas las etiquetas HTML.
- El formato HTML se mantiene en la vista de impresión de una solución.
- Los hipervínculos de las soluciones HTML se abren en una nueva ventana del explorador cuando los usuarios hacen clic sobre ellos.
- Todas las imágenes que desee incluir en sus soluciones HTML deben cargarse en la ficha Documentos. Las imágenes en los detalles de la solución HTML no se muestran en vistas de listas y reportes.
- Las soluciones HTML se pueden crear en cualquiera de los idiomas compatibles con Salesforce.

Mejores prácticas

Las siguientes etiquetas HTML se admiten en las soluciones HTML que se importan a Salesforce.

<a>

<dt>

<q>

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

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

PERMISOS DE USUARIO

Para crear soluciones:

- "Crear" en soluciones

<abbr>		<samp>
<acronym>		<small>
<address>	<h1>	
	<h2>	<strike>
<bdo>	<h3>	
<big>	<h4>	<sub>
<blockquote>	<h5>	<sup>
 	<h6>	<table>
<caption>	<hr>	<tbody>
<cite>	<i>	<td>
<code>		<tfoot>
<col>	<ins>	<th>
<colgroup>	<kbd>	<thead>
<dd>		<tr>
<del>		<tt>
<dfn>	<p>	
<div>	<pre>	<var>
<dl>		

En las anteriores etiquetas puede incluir los siguientes atributos:

alt	face	size
background	height	src
border	href	style
class	name	target
colspan	rowspan	width

Los atributos anteriores que pueden incluir una URL se limitan a URL que comiencen por lo siguiente:

- http:
- https:
- file:
- ftp:
- mailto:

- #
- / para vínculos relativos

Descripción general de soluciones en varios idiomas

La función de soluciones en varios idiomas permite traducir soluciones y categorías de la solución en los idiomas admitidos por Salesforce para que los clientes y los representantes de asistencia técnica puedan encontrar respuestas a consultas en el idioma en que se sientan más cómodos.

Las soluciones en varios idiomas pueden reducir los gastos de asistencia mediante:

- La mejora de la satisfacción de los clientes al responder a las consultas en los idiomas que estos prefieren.
- El desvío de llamadas entrantes innecesarias al proporcionar soluciones en los idiomas más útiles para los clientes.
- La gestión de consultas en varios idiomas desde una sola ubicación, en cualquier momento y lugar.

Examine los siguientes términos clave correspondientes a las soluciones en varios idiomas:

Solución principal

Solución creada en cualquier idioma admitido por Salesforce. Una solución principal puede no tener ninguna traducción asociada o tener varias; no se puede vincular a otra solución principal.

Solución traducida

Una solución traducida a otro idioma admitido por Salesforce y asociado exactamente con una solución principal. Una solución traducida no puede tener el mismo idioma que la solución principal ni el de ninguna otra solución traducida asociada con esa solución principal. Una solución traducida no puede tener otras soluciones traducidas asociadas. Las soluciones traducidas se representan con el icono  en la página de detalles de soluciones, páginas de modificación de soluciones, vistas de lista de soluciones y resultados de búsqueda de soluciones.

Puede trabajar con soluciones en varios idiomas desde:

Ficha Soluciones

Al crear una solución nueva, los usuarios pueden seleccionar un idioma en el que escribir la solución en el campo de lista de selección **Idioma**. Cuando se guarda la solución, se convierte en una solución maestra. Después los usuarios pueden crear una solución traducida haciendo clic en **Nueva** en la lista relacionada Soluciones traducidas de la página de detalles de la solución principal. Cuando se modifica una solución principal, los usuarios pueden ajustar los estados de sus soluciones traducidas para indicar que es posible que necesiten traducción.

Ficha Casos

Cuando los usuarios buscan soluciones relevantes en un caso ingresando palabras clave en la lista relacionada Soluciones y haciendo clic en **Buscar solución**, los resultados de la búsqueda incluirán soluciones en todos los idiomas que contengan dichas palabras clave. De manera alternativa, si se han activado las soluciones sugeridas para los casos, los usuarios pueden hacer clic en **Ver soluciones sugeridas** para buscar soluciones relevantes en varios idiomas si tienen palabras en común con el caso.

Portal de autoservicio

Si se ha activado una búsqueda de soluciones en varios idiomas para el portal de autoservicio, los clientes verán automáticamente los resultados de la búsqueda de soluciones en el idioma que prefieren, según lo especificado en sus parámetros de información del usuario del autoservicio. Los clientes también pueden optar por ver los resultados de la búsqueda de soluciones en un idioma concreto o en todos los idiomas admitidos mediante una lista desplegable de idiomas. De forma predeterminada, la página de inicio de sesión del portal de autoservicio aparece en el idioma de la organización.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

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

Soluciones públicas

Si se ha activado una búsqueda de soluciones en varios idiomas para las soluciones públicas, los clientes pueden optar por ver los resultados de la búsqueda en un idioma concreto o en todos los idiomas admitidos mediante una lista desplegable de idiomas. De forma predeterminada, las soluciones públicas aparecen en el idioma de la organización.

Categorías de soluciones

Los usuarios con el permiso "Gestionar traducción" pueden utilizar el sistema de traducción para traducir las categorías de las soluciones y que de este modo se muestren en el idioma de cada usuario en la ficha Soluciones, así como en el idioma preferido de cada cliente en el portal de autoservicio, según lo especificado en la configuración de usuario del cliente. Las categorías de las soluciones no se traducen para soluciones públicas.

Reportes

Para realizar el seguimiento de las soluciones traducidas marcadas con el estado **Caducado**, seleccione el reporte Soluciones traducidas. Al ejecutar este reporte, también aparecen el título y los detalles de las soluciones traducidas. Asimismo, puede crear un reporte personalizado para las soluciones en varios idiomas mediante el tipo de reporte de soluciones principales y traducidas.

Vistas de lista

Para ver las soluciones traducidas marcadas con el estado **Caducado** y que pueden necesitar traducción, cree una vista de lista personalizada en la ficha Soluciones e ingrese los siguientes criterios de búsqueda: "Caducado igual a Verdadero".

Importar

El Asistente de importación de datos incluye opciones para importar soluciones principales y traducidas y asociarlas entre sí.

Para obtener más información sobre la activación de soluciones en varios idiomas, consulte [Activar soluciones en varios idiomas](#) en la página 539.

CONSULTE TAMBIÉN

[Activar soluciones en varios idiomas](#)

Descripción general de soluciones sugeridas

La función de soluciones sugeridas muestra hasta diez soluciones útiles para ayudar a los usuarios y clientes a solucionar casos concretos desde la página de detalles del caso, el portal de clientes de Salesforce o el portal de autoservicio.

Las soluciones sugeridas puede reducir los gastos de asistencia ya que:

- Reducen el tiempo necesario para que los representantes de atención al cliente puedan solucionar los casos.
- Mejoran la productividad de los representantes de atención al cliente, ya que les ofrecen un acceso preventivo a todas las soluciones de los casos.
- Permiten a los clientes solucionar y cerrar sus propios casos.

Las soluciones que se muestran no aparecen al realizar búsquedas por palabras clave. En vez de ello, se ingresan las siguientes variables en una fórmula que puntúa automáticamente la relevancia de cada solución para ese caso en particular:

- Frecuencia de palabras en todas las soluciones
- Frecuencia de palabras en casos similares con soluciones relacionadas
- Proximidad de las palabras clave dentro de las soluciones
- Similitudes de las palabras con los casos que se han cerrado y con soluciones que los usuarios del autoservicio han valorado como útiles
- Número de casos adicionales asociados a la solución.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

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

PERMISOS DE USUARIO

Para activar las soluciones sugeridas:

- "Personalizar aplicación"

Para modificar las páginas de autoservicio:

- "Administrar portal de autoservicio"

Y

"Personalizar aplicación"

Es posible activar las soluciones sugeridas con lo siguiente:

Ficha Casos

Los usuarios pueden hacer clic en **Ver soluciones sugeridas** en la página de detalles del caso para visualizar una lista con las soluciones relevantes para su caso. Si están activadas las soluciones en varios idiomas en su organización, los resultados de búsqueda ofrecen soluciones en todos los idiomas que tienen palabras clave que coincidan. Sin embargo, es posible que los resultados de búsqueda en todos los idiomas no sean fiables porque los términos buscados en idiomas diferentes se procesan de forma distinta.

Portal de clientes y portal de autoservicio

Los clientes pueden ver las soluciones relevantes para su caso cuando envían un caso o visualizan los casos online.

Los clientes pueden cerrar sus propios casos utilizando las soluciones sugeridas.

Cuando los clientes registran nuevos casos o hacen clic en el botón **Ver soluciones sugeridas** en un caso existente del Portal de clientes o el portal de autoservicio, aparece una lista con las soluciones sugeridas, que incluye soluciones en varios idiomas en el caso de organizaciones que tienen activadas las soluciones en varios idiomas. Cuando los clientes seleccionan una solución de la lista, pueden hacer clic en **Sí** tras la pregunta **¿Le ayudó esta solución a responder su pregunta?** y después seleccionar la razón por la que cierran el caso. El caso se cerrará con una indicación en el campo de caso `Cerrado por usuario de autoservicio`. Si el cliente hace clic en **No**, regresará a la lista de soluciones sugeridas. Si no se encuentra ninguna solución para sugerir, se omite la Página Soluciones sugeridas y se envía al cliente a su caso.

Emails y reglas de respuesta automática de casos

El equipo de soporte puede ayudar a los clientes a solucionar sus propios casos sin la asistencia de los representantes de atención al cliente. Sólo tiene que crear respuestas automáticas por email para los casos enviados por email, caso Web o el portal de autoservicio. En la plantilla de email de respuesta automática, incluya el campo de combinación de soluciones sugeridas `{ !Case_Suggested_Solutions }`, que proporciona emails salientes con vínculos directos al tema y la descripción de cada solución que pueda ayudar a los clientes a responder a sus consultas.



Nota: El envío masivo de emails mediante plantillas con el campo de combinación de soluciones sugeridas puede tardar varios minutos y no es recomendable.

Es posible agregar los campos `Cerrado por usuario de autoservicio` y `Cerrado tras su creación` a los formatos de página de casos. Salesforce configura automáticamente estos campos y no se pueden modificar. Es posible ejecutar reportes sobre los campos `Cerrado por usuario de autoservicio` y `Cerrado tras su creación` para comprobar la forma en la que se han cerrado los casos.

- Realice un reporte sobre el campo `Cerrado por usuario de autoservicio` para ver cuántos casos han cerrado los usuarios utilizando las soluciones sugeridas en el portal de autoservicio.
- Realice un reporte sobre el campo `Cerrado tras su creación` para saber cuántos casos se guardaron y cerraron inmediatamente después de que los crearan los representantes de atención al cliente.



Nota:

- Las soluciones sugeridas no muestran artículos de [Salesforce Knowledge](#).
- Las soluciones sugeridas no están disponibles para las soluciones públicas, ya que los usuarios de estas soluciones no tienen un inicio de sesión autenticado que les permita crear o acceder a los casos.

CONSULTE TAMBIÉN

[Personalización de la configuración del servicio de atención](#)

[Descripción general de soluciones en varios idiomas](#)

Personalización de la configuración de soluciones

Para personalizar la configuración de soluciones:

1. Desde Configuración, ingrese *Configuración de soluciones* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Configuración de soluciones**.

2. Haga clic en **Modificar**.

3. Seleccione *Habilitar la exploración de soluciones* para activar la opción de buscar y encontrar soluciones por categoría.

Esta configuración habilita la búsqueda de soluciones en la ficha Soluciones, Portal de clientes, y al solucionar un caso.

4. Seleccione *Habilitar soluciones en varios idiomas* para activar la capacidad de los usuarios para *traducir las soluciones* a varios idiomas.

5. Seleccione *Habilitar búsqueda de soluciones en varios idiomas en el portal de autoservicio* para agregar una lista desplegable de idiomas al portal de autoservicio que restringe automáticamente los resultados de la búsqueda a soluciones que coincidan con el idioma del usuario del portal de autoservicio. Desde la lista desplegable de idiomas, los usuarios del portal de autoservicio pueden seleccionar si desean buscar las soluciones en un idioma determinado o en todos los idiomas admitidos por Salesforce.

6. Seleccione *Activar búsqueda de soluciones en varios idiomas de Soluciones públicas* para agregar una lista desplegable de idiomas a las soluciones públicas de manera que los usuarios de éstas puedan seleccionar el idioma en el que buscar las soluciones. Desde la lista desplegable de idiomas, los usuarios de soluciones públicas pueden seleccionar si desean buscar las soluciones en un idioma determinado o en todos los idiomas admitidos por Salesforce.

7. Seleccione *Habilitar soluciones HTML* para crear y mostrar soluciones en HTML. Si están habilitadas, las soluciones aparecen en HTML en Salesforce, soluciones públicas, el portal de autoservicio y el portal de clientes de Salesforce. El uso de *soluciones HTML* permite a los usuarios aplicar formato a detalles de la solución fácilmente, cambiando las fuentes y los colores y agregando imágenes e hipervínculos.



Advertencia: Si selecciona *Habilitar soluciones HTML*, no podrá desactivarlas.

8. Seleccione *Resumen de soluciones* para visualizar hasta 150 caracteres de los detalles de la solución en los resultados de búsqueda de la solución. Si cancela la selección de esta casilla de verificación se eliminará el resumen de la solución de los resultados.

9. Seleccione *Rutas de exploración de categorías en línea* para visualizar hasta 150 caracteres del seguimiento de rutas de las categorías a las que pertenece la solución en los resultados de búsqueda. Si cancela la selección de esta casilla de verificación se eliminará la ruta de los resultados.

10. Haga clic en **Guardar**.

11. Para habilitar la exploración de soluciones por parte de los clientes en las soluciones pública o su portal de autoservicio, consulte *Activación de soluciones públicas* en la página 541 y *Activar las funciones y la configuración del autoservicio* en la página 82.

Asimismo, puede personalizar la categoría de nivel superior a la que pueden acceder los usuarios de soluciones públicas y del autoservicio. No es preciso modificar esta configuración si desea que los clientes vean todas las soluciones y todas las categorías visibles en el portal de autoservicio o en las soluciones públicas.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

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

PERMISOS DE USUARIO

Para cambiar la configuración de soluciones:

- "Personalizar aplicación"

 **Nota:** Desde Spring '12, el portal de autoservicio no está disponible para nuevas organizaciones. Las organizaciones existentes continúan teniendo acceso al portal de autoservicio.

CONSULTE TAMBIÉN

[Gestión de categorías de soluciones](#)

[Activar soluciones en varios idiomas](#)

Información general sobre categorías

Siga estos pasos para garantizar una implementación adecuada de soluciones:

1. Planifique qué categorías necesita su equipo de asistencia.

Tenga en cuenta que también puede permitir a los clientes encontrar soluciones por categoría en soluciones públicas y su portal de autoservicio. Puede especificar que los clientes puedan ver únicamente soluciones en una categoría específica y todas sus subcategorías.

 **Nota:** Desde Spring '12, el portal de autoservicio no está disponible para nuevas organizaciones. Las organizaciones existentes continúan teniendo acceso al portal de autoservicio.

2. Defina sus categorías, consulte [Definición de categorías de soluciones](#) en la página 537.
3. Clasifique sus soluciones, consulte Clasificación de soluciones. Los administradores y los usuarios con el permiso "Gestionar categorías" pueden clasificar soluciones antes de activar las categorías de soluciones para la organización completa.
4. Cree un reporte personalizado del tipo Categorías de solución para comprobar que todas las soluciones se clasifican adecuadamente. Para buscar soluciones sin clasificar utilice los filtros de reportes avanzados: seleccione el campo **Nombre de la categoría** y el operador "igual a" y deje el tercer campo en blanco. Los administradores y los usuarios con el permiso "Gestionar categorías" pueden crear reportes de categoría de soluciones antes de activar las categorías de soluciones para la organización completa.
5. Active la navegación por categorías de soluciones para la ficha Soluciones, consulte [Personalización de la configuración de soluciones](#) en la página 536.
6. Active la navegación por categorías de soluciones para los clientes que usen soluciones públicas y su portal de autoservicio. Consulte [Activación de soluciones públicas](#) en la página 541 y [Activar las funciones y la configuración del autoservicio](#) en la página 82.
7. Especifique la categoría de mayor nivel a la que pueden acceder los clientes que usen soluciones públicas y su portal de autoservicio. Esto resulta útil si desea que ciertas categorías solo estén disponibles para el personal interno.

Deje este campo en blanco si desea que los clientes vean todas las soluciones y todas las categorías visibles en el portal de autoservicio o en las soluciones públicas.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

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

PERMISOS DE USUARIO

Para crear o cambiar categorías de soluciones:

- "Gestionar categorías"

CONSULTE TAMBIÉN

[Gestión de categorías de soluciones](#)

Definición de categorías de soluciones

Comience por crear categorías de soluciones. La categoría Todas soluciones se crea automáticamente y aparecerá en primer lugar en la jerarquía de soluciones. Los usuarios no pueden agregar soluciones a esta categoría o traducirla.

1. Desde Configuración, ingrese *Categorías de solución* en el cuadro *Búsqueda rápida* y, a continuación, seleccione **Categorías de solución**.
2. Haga clic en **Agregar categoría** para crear una subcategoría por debajo de una categoría específica.
3. Escriba el nombre de la categoría. Los nombres de categoría no pueden incluir el carácter “\”.
4. Si lo desea, seleccione una categoría principal distinta. La categoría principal es la categoría que está directamente por encima de esta categoría en la jerarquía.
5. Seleccione un orden para las subcategorías que haya creado bajo esta categoría.
 - Seleccione el orden alfabético para ordenar las subcategorías alfabéticamente.
 - Seleccione Orden personalizado para ordenar las subcategorías en el orden que haya especificado. Consulte [Adición y clasificación de subcategorías](#) en la página 538.
6. Haga clic en **Guardar**.
7. Una vez creadas las categorías, clasifique las soluciones. Consulte *Clasificación de soluciones*. Los administradores y los usuarios con el permiso “Gestionar categorías” pueden clasificar soluciones antes de activar las categorías de soluciones para la organización completa.
8. Tras clasificar las soluciones, active la exploración de categorías de soluciones en la ficha Soluciones. Consulte [Personalización de la configuración de soluciones](#) en la página 536.
9. Para habilitar la exploración de categorías de soluciones para la base de datos de conocimientos pública o su portal de autoservicio, consulte [Activación de soluciones públicas](#) en la página 541.

Modificación y eliminación de categorías

Desde la lista de categorías de soluciones, es posible:

- Hacer clic en **Modificar** para cambiar el nombre de la categoría, la categoría principal o el orden.
 - Hacer clic en **Eliminar** para eliminar la categoría. Las soluciones asociadas a la categoría no se eliminan.
-  **Nota:** No puede eliminar una categoría que esté en uso por un portal de clientes de Salesforce. Para obtener más información, consulte [Activar el inicio de sesión y configuraciones del portal de clientes](#) en la página 24.
- Hacer clic en el nombre de la categoría para ver los detalles de la categoría.

Adición y clasificación de subcategorías

Desde la página de detalles de la categoría, puede:

- Hacer clic en **Nueva** para agregar una subcategoría por debajo de la categoría.
- Ingresar un orden personalizado para las subcategorías.
 1. Modifique la categoría para establecer el *Orden de clasificación de subcategorías* en Orden personalizado.
 2. Ingrese números en la columna Orden para especificar el orden de las subcategorías.
 3. Haga clic en **Volver a ordenar**.

Gestión de categorías de soluciones

Cree categorías de soluciones para que los usuarios puedan agrupar soluciones similares. Una vez clasificadas las soluciones, los usuarios podrán examinar y encontrar soluciones en función de la categoría desde la ficha Soluciones, o bien cuando se soluciona un caso. Los clientes también pueden examinar soluciones por categoría en soluciones públicas, en el portal de autoservicio y en el portal de clientes.

 **Nota:** Desde Spring '12, el portal de autoservicio no está disponible para nuevas organizaciones. Las organizaciones existentes continúan teniendo acceso al portal de autoservicio.

CONSULTE TAMBIÉN

[Información general sobre categorías](#)
[Definición de categorías de soluciones](#)

Activar soluciones en varios idiomas

Puede activar las soluciones en varios idiomas para que los usuarios puedan traducir soluciones a diversos idiomas.

Preparación de soluciones en varios idiomas

Antes de activar las soluciones en varios idiomas:

- Ejecute reportes de solución para ubicar las soluciones existentes que ya estén traducidas y tendrán que convertirse en soluciones traducidas después de que active las soluciones en varios idiomas.

Cuando active las soluciones en varios idiomas por primera vez, todas las soluciones existentes se convertirán automáticamente en soluciones principales. Para crear soluciones traducidas a partir de soluciones principales, asocie una solución principal que no tenga soluciones traducidas con una solución principal de otro idioma mediante el campo de búsqueda *Solución principal*.

- Traduzca las categorías de solución existentes.

Las soluciones traducidas heredan las categorías de solución de su solución principal. Antes de activar soluciones en varios idiomas y después asociar soluciones entre sí, le recomendamos que traduzca las categorías de la solución. De este modo, podrá asociar las soluciones con las categorías correctas.

Activación de soluciones en varios idiomas

Para activar soluciones en varios idiomas:

1. Desde Configuración, ingrese *Configuración de soluciones* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Configuración de soluciones**.
2. Haga clic en **Modificar**.
3. Seleccione **Habilitar soluciones en varios idiomas**.

Opcionalmente, seleccione **Habilitar búsqueda de soluciones en varios idiomas** en el portal de autoservicio y **Habilitar búsqueda de soluciones en varios idiomas para Base de**

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

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

PERMISOS DE USUARIO

Para crear o cambiar categorías de soluciones:

- "Gestionar categorías"

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

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

PERMISOS DE USUARIO

Para activar soluciones en varios idiomas:

- "Personalizar aplicación"

datos de conocimientos pública para permitir que los clientes vean los resultados de la búsqueda de soluciones en un idioma concreto o en todos los idiomas admitidos mediante una lista desplegable de idiomas.

4. Haga clic en **Guardar**.
5. Personalice los formatos de las páginas de soluciones para que se incluyan los campos `Título de la solución principal`, `Detalles de la solución principal` y `Caducado` y la lista relacionada `Soluciones traducidas`. Al activar las soluciones en varios idiomas, la lista de selección `Idioma` y los campos de búsqueda `Solución principal` se agregan automáticamente a los formatos de página de las soluciones.



Sugerencia: Para simplificar las páginas de modificación de soluciones para usuarios que traducen soluciones en varios idiomas, defina la sección Información de detalle en dos columnas y coloque los campos `Título de la solución principal` y `Detalles de la solución principal` uno junto a otro. Debajo de estos campos, coloque los campos `Título de la solución` y `Detalles de la solución` uno junto a otro para que los usuarios puedan comparar sin esfuerzo las soluciones principal y traducida. Tenga en cuenta que los campos `Título de la solución principal` y `Detalles de la solución principal` sólo se visualizan en la página de modificación de la solución traducida.

6. Establezca la configuración de seguridad a nivel de campo del campo de búsqueda `Solución principal` como modificable para los perfiles o conjuntos de permisos con permisos "Crear" y "Modificar" en soluciones.

Cuando el campo de búsqueda `Solución principal` pueda modificarse, los usuarios podrán asociar las soluciones traducidas a las soluciones principales.

La seguridad a nivel de campo está disponible en Professional Edition, Enterprise Edition, Unlimited Edition, Performance Edition y Developer Edition.

7. Establezca la configuración de seguridad a nivel de campo del campo de la casilla de verificación `Vencido` como visible para todos los perfiles o conjuntos de permisos con el permiso "Leer" en soluciones.

La seguridad a nivel de campo está disponible en Professional Edition, Enterprise Edition, Unlimited Edition, Performance Edition y Developer Edition.

8. Como mejor práctica, agregue un campo personalizado de área de texto grande a las soluciones llamado `Comentarios de la traducción` e inclúyalo en los formatos de las páginas de soluciones para que los usuarios puedan agregar cualquier comentario sobre la traducción de la solución. Los usuarios deben incluir una fecha con sus comentarios para que los demás usuarios puedan ver el momento en que se agregó el comentario.

Implementación de soluciones en varios idiomas

Después de activar las soluciones en varios idiomas:

- Asocie cualquier solución traducida existente con las soluciones principales adecuadas.

Para hacerlo manualmente, utilice el campo de búsqueda `Solución principal` o exporte un reporte de las soluciones traducidas existentes y después importe dichas soluciones para asociarlas a una solución principal. Por cada solución traducida que importe, incluya el campo de 15 a 18 caracteres `Id. de solución` de su solución principal en una columna de solución principal de su archivo de importación. Para ver el campo `Id. de solución` correspondiente a las soluciones principales, ejecute el reporte `Solución traducida`. Si importa soluciones por error, puede quitarlas de su organización mediante la eliminación masiva.

CONSULTE TAMBIÉN

[Descripción general de soluciones en varios idiomas](#)

[Compatibilidad con una base de conocimientos multilingüe](#)

Activación de soluciones públicas

 **Nota:** Desde Spring '12, el portal de autoservicio no está disponible para nuevas organizaciones. Las organizaciones existentes continúan teniendo acceso al portal de autoservicio.

Si utiliza la ficha Soluciones, su equipo de atención al cliente puede crear soluciones que personas ajenas a su organización pueden encontrar muy útiles. Mediante el código HTML proporcionado por Salesforce y con la ayuda del administrador del sitio Web, puede agregar un cuadro de búsqueda y un botón al sitio para que los clientes puedan buscar soluciones. Esta función se conoce como soluciones públicas.

Mediante las soluciones públicas, los clientes pueden hallar respuesta a las preguntas más frecuentes sin necesidad de recurrir al servicio de atención al cliente. Todas las soluciones con un Estado Revisado y que tengan seleccionado el campo Visible en la base de datos de conocimientos pública estarán disponibles como soluciones públicas, incluyendo archivos adjuntos de la solución.

Las soluciones públicas son diferentes al portal de autoservicio y al portal de clientes de Salesforce, ya que no es necesario que los usuarios inicien sesión y sólo pueden buscar soluciones, pero no enviar casos. Para obtener más información sobre el portal de autoservicio y el portal de clientes, consulte [Configuración del portal de autoservicio](#) en la página 81 y [Configuración del portal de clientes](#) en la página 16.

 **Nota:**

- Como el cuadro de búsqueda y el botón se muestran en un marco, es necesario que el sitio Web admita marcos para que funcione esta opción.
- Las soluciones sugeridas no muestran artículos de [Salesforce Knowledge](#).

Para activar el acceso Web a las soluciones:

1. Desde Configuración, ingrese *Soluciones públicas* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Soluciones públicas**.
2. Haga clic en **Modificar**.
3. Seleccione *Soluciones públicas activadas*.
4. Si su organización utiliza categorías de soluciones, active *Habilitar la exploración de soluciones* para permitir a los clientes examinar las soluciones por categoría. Las categorías de soluciones no se pueden traducir a otros idiomas para soluciones públicas.

Si las soluciones en varios idiomas están activadas en su organización, puede agregar una lista desplegable de idiomas a las soluciones públicas para que los clientes puedan seleccionar en qué idioma pueden buscar las soluciones. Para obtener más información, consulte [Personalización de la configuración de soluciones](#) en la página 536.

5. Si se habilita la exploración de categorías de soluciones, seleccione la *Categoría de nivel superior* a la que los clientes acceden en las soluciones públicas. Los clientes podrán ver todas las soluciones de esta categoría y las subcategorías correspondientes si se marcan como Visible en la base de datos de conocimientos pública.

Deje *Categoría de nivel superior* en blanco si desea que los clientes vean todas las soluciones en todas las categorías cuando están visibles como soluciones públicas.

6. Si lo desea, puede modificar la apariencia del marco del sitio Web con las opciones *Ancho de página máximo* y *Alto de página mínimo*.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

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

PERMISOS DE USUARIO

Para activar el acceso Web a las soluciones:

- "Personalizar aplicación"

7. Indique la dirección URL de la página CSS en URL de la hoja de estilo. No es necesario contar con el archivo CSS en este momento, posteriormente puede descargar un archivo de ejemplo como punto de inicio o bien utilizar un archivo propio.
8. En **Término alternativo**, puede modificar la palabra o frase que se utilizará para describir las soluciones en el marco. Especifique la versión en singular y en plural del término.
9. Haga clic en **Guardar**.
10. Si lo desea, haga clic en **Descargar archivo CSS de ejemplo** para obtener la hoja de estilo de Salesforce.
11. Haga clic en **Generar HTML**.
12. Copie el código HTML resultante y haga clic en **Finalizar**.
13. Envíe el código HTML (y el archivo CSS, si lo ha descargado) al administrador del sitio Web para que lo agregue al sitio de la siguiente forma:
 - Agregue el código HTML a la página Web.
 - Personalice la hoja de estilo descargada.
 - Guarde la hoja de estilo en una ubicación de acceso público en el servidor Web.

Organización de artículos, respuestas e ideas en categorías

Categorías de datos en salesforce.com

Las categorías de datos se utilizan en Salesforce Knowledge (artículos y traducción de artículos), Ideas, Respuestas y Respuestas de Chatter para ayudar a clasificar y buscar artículos, preguntas o ideas. Puede utilizar categorías de datos para controlar el acceso a un conjunto de artículos, preguntas o ideas en particular.

Salesforce Knowledge admite una jerarquía de cinco niveles de categorías de datos dentro de cada grupo de categorías. Puede clasificar los artículos de la base de datos de conocimientos pueden clasificarse según varias categorías que facilitan a los usuarios encontrar los artículos que necesitan. Por ejemplo, para clasificar los artículos por regiones de ventas y unidades de negocio, cree dos grupos de categorías, Ventas regionales y Unidades de negocio. El grupo de categorías Ventas regionales puede estar compuesto de una jerarquía geográfica, como Todas las ventas regionales como nivel superior, Norteamérica, Europa y Asia en el segundo nivel.

En una zona de respuestas, las categorías de datos ayudan a organizar las preguntas para facilitar la búsqueda. Cada zona de respuestas admite un grupo de categorías. Por ejemplo, si es usted un fabricante de equipos podría crear un grupo de categorías Productos que tenga cuatro categorías iguales: Equipos portátiles de alto desempeño, equipos portátiles, equipos de sobremesa para juegos y equipos de sobremesa para compañías. En la ficha Respuestas, los miembros de la zona pueden asignar una de las cuatro categorías a cada pregunta. A continuación pueden examinar estas categorías para obtener las respuestas a preguntas específicas.



Ejemplo:

Clasificación lógica de artículos

Como administrador de base de datos de conocimientos, puede organizar sus artículos de base de datos de conocimientos en una jerarquía lógica y en artículos de etiquetas con los atributos significativos de su compañía.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Las categorías de datos y las respuestas están disponibles en **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: **Professional Edition, Enterprise Edition y Unlimited Edition**.

Fácil acceso a las Preguntas

Como administrador de respuestas, puede elegir qué categorías de datos están visibles en la ficha Respuestas. Los miembros de la zona pueden etiquetar una pregunta con una categoría, lo que facilita la búsqueda de preguntas y respuestas para otros miembros.

Control de la visibilidad de artículos y preguntas

Como administrador de base de datos de conocimientos o de una comunidad de respuestas, puede controlar centralmente la visibilidad de artículos o de preguntas asignando funciones, conjuntos de permisos o perfiles a categorías en los grupos de categorías. Cuando se categoriza un artículo o una pregunta, los usuarios con visibilidad podrán verlo automáticamente.

Filtrado de artículos

Como agente de asistencia, si los artículos se clasifican en categorías lógicas, podrá encontrar de forma fácil y rápida el artículo que necesite filtrando la base de datos de conocimientos de su organización. Para garantizar que ve todos los artículos relevantes, el filtrado por categoría cuenta con grandes resultados que incluyen una relación de categorías ascendente y descendente en la jerarquía de categorías. Por ejemplo, si su jerarquía de categorías por productos dispone de los niveles Todos los productos > Equipos > Equipos portátiles > Equipos portátiles para juegos y está ayudando a un cliente con un problema en un equipo portátil, el filtrado por Portátiles muestra los artículos clasificados en Portátiles además de los artículos clasificados en Equipos, Todos los productos y Portátiles para juegos. De forma efectiva, ha tomado conciencia de artículos útiles relacionados, como una oferta gratuita de envío para todos los productos o una oferta de actualización para equipos portátiles para juegos. (Para prevenir resultados no relevantes, el filtrado de categorías no muestra las relaciones no lineales como por ejemplo las secundarias o las subordinadas. No se mostrarán los artículos sobre equipos de sobremesa ni una equiparación de Portátiles.)

Navegación por artículos y preguntas

Como usuario final, puede navegar por las categorías en la ficha Artículos o en la ficha Respuestas para encontrar la información necesaria para resolver el problema.

Gestión de los grupos de categorías para Artículos y Preguntas

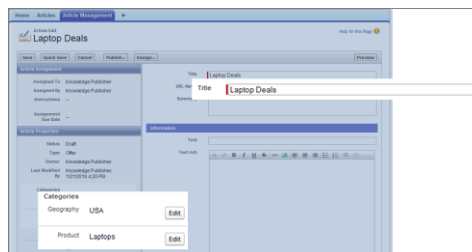
Si su organización cuenta con Salesforce Knowledge y una comunidad de respuestas, puede crear grupos de categorías separados o utilizar el mismo grupo de categorías para los artículos y las preguntas.

Categorías de datos en artículos

Un grupo de categorías es el contenedor para un conjunto de categorías. En Salesforce Knowledge corresponde al nombre de los menús desplegables de categorías. Por ejemplo, si utiliza la página Categorías de datos en Configuración, (ingrese *Categoría de datos* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Configuración de categorías de datos**) para crear y activar un grupo de categorías denominado Productos, un menú Productos aparece en la ficha Gestión de artículos, la página de modificación del artículo, la ficha Artículos en todos los canales y la base de datos de conocimientos pública.

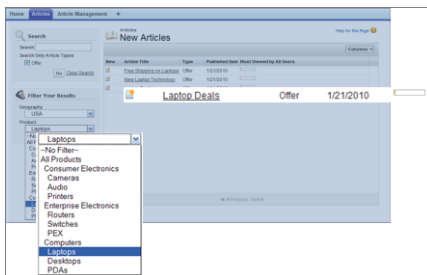
Como ilustración, la siguiente figura muestra una vista de administrador de base de datos de conocimientos de un artículo sobre contratos de computadoras portátiles; utilizando la página de modificación de artículos, el administrador ha clasificado el artículo con Computadoras portátiles en el grupo de categorías Productos, y EE.UU. en el grupo de categorías Geografía.

Un artículo sobre contratos de computadoras portátiles en la ficha Gestión de artículos



La siguiente figura ilustra ahora un agente encontrando el mismo artículo publicado en la ficha Artículos; el agente ha seleccionado Computadoras portátiles y EE.UU. en los menús desplegables Productos y Geografía respectivamente para recuperar un artículo que esté clasificado con Computadoras portátiles y EE.UU..

Un artículo sobre contratos de computadoras portátiles en la ficha Artículos



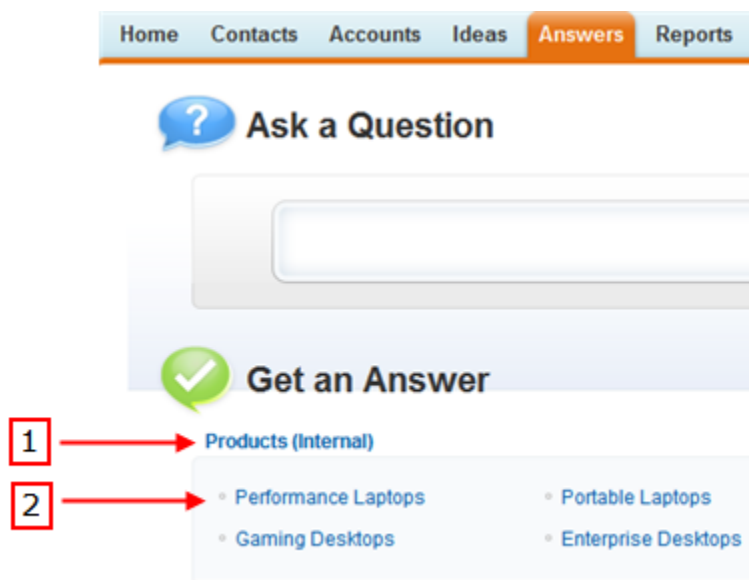
Si agrega categorías a un grupo de categorías, crea una jerarquía que puede contener hasta cinco niveles de profundidad y un total de 100 categorías. Cada categoría puede tener una principal, muchas subordinadas y muchas secundarias. Una jerarquía de categorías robusta y bien organizada ayuda a los usuarios a buscar los artículos relevantes de manera rápida y sencilla.

De manera predeterminada, todos los usuarios de Salesforce Knowledge tienen acceso a todas las categorías; sin embargo, puede [restringir la visibilidad de la categoría por funciones](#).

Categorías de datos en Zonas de respuestas

Una zona de respuestas admite un grupo de categorías y los miembros pueden asignar una categoría a cada pregunta. Aunque puede crear hasta cinco niveles de jerarquía de categorías en un grupo, en su comunidad de respuestas sólo se admite el primer nivel de categorías. Las categorías secundarias por debajo del primer nivel no se muestran en la comunidad y los miembros de la misma no pueden asignar estas categorías secundarias a las preguntas. Las categorías del grupo aparecen en la ficha Respuestas bajo el nombre de la zona.

Visualización de categorías en la ficha Respuestas



De manera predeterminada, todos los miembros de la zona tienen acceso a todas las categorías; sin embargo, usted puede [especificar la visibilidad de la categoría](#).

Sugerencias de implementación de categorías de datos

Considere la siguiente información cuando planifique e implemente categorías de datos a su organización:

- Puede crear hasta tres grupos de categorías con un máximo de cinco niveles de jerarquía en cada grupo. Cada grupo de categorías puede contener un total de 100 categorías.
- Si desea utilizar categorías de datos con Respuestas, después de crear su grupo de categorías, debe asignarlo desde Configuración ingresando *Asignación de categorías de datos* en el cuadro *Búsqueda rápida*, luego seleccionando **Asignaciones de categorías de datos** en Respuestas. Sólo puede asignar un grupo de categorías a una comunidad de respuestas. Salesforce Knowledge admite múltiples grupos de categorías.
- Aunque puede crear hasta cinco niveles de jerarquía de categorías en un grupo, en su comunidad de respuestas sólo se admite el primer nivel de categorías. Las categorías secundarias bajo el primer nivel no se muestran en la comunidad. Los miembros de la comunidad no pueden asignar a las preguntas estas categorías secundarias. Salesforce Knowledge admite una jerarquía de categorías de datos.
- Los grupos de categorías están ocultos para los usuarios hasta que se activan. No active un grupo de categorías hasta que no haya terminado de definir sus categorías y su configuración de acceso, incluyendo su visibilidad.
- Cuando asigne categorías a los artículos, puede seleccionar hasta ocho categorías en un grupo de categorías.
- Si un artículo no tiene categorías, sólo se muestra si elige la opción *Sin filtros* en el menú desplegable de categorías.
- Cuando busque artículos o traducciones de artículos, al seleccionar una categoría incluye automáticamente la secundaria y principal de esa categoría y cualquier antecedente hasta e incluyendo el nivel principal. No se incluyen las categorías iguales. Por ejemplo, si una jerarquía de categorías tiene los niveles Todos los productos, Conmutadores, Redes ópticas y Metro Core, al seleccionar "Redes ópticas" del menú desplegable de categorías, se mostrarán los artículos asignados a cualquiera de las cuatro categorías. Sin embargo, si la categoría Conmutadores tiene una categoría igual denominada Enrutadores, al seleccionar "Redes ópticas" no se muestran los artículos clasificados en Enrutadores. La configuración de visibilidad de categorías puede limitar los artículos concretos que puede encontrar.
- Una vez que se haya elegido la [configuración de visibilidad](#) para las categorías:
 - Los usuarios que no se han asignado para la visibilidad sólo pueden ver los artículos y las preguntas sin categorías, a no ser que haga que se haya configurado la [visibilidad de categorías de forma predeterminada](#).
 - Para la visibilidad basada en funciones, los usuarios del Portal de clientes y los usuarios del portal de socios heredan la configuración de visibilidad de grupos de categorías asignada a sus gestores de cuenta de forma predeterminada. Puede [modificar la configuración de visibilidad de grupos de categorías](#) para cada función del portal.
 - Si sólo tiene acceso a una categoría de un grupo de categorías, el menú desplegable de categorías para ese grupo de categorías no se mostrará en la ficha Artículos.
- Eliminación de una categoría:
 - Se elimina de forma permanente. No se puede restaurar. No aparece en la Papelera.
 - Sus categorías secundarias se eliminan permanentemente.
 - Según corresponda, elimina la categoría y sus secundarias de las fichas Respuestas, Gestión de artículos y Knowledge en todos los canales y la base de datos de conocimientos pública de su compañía.
 - Elimina las asociaciones entre las categorías y los artículos o las preguntas. Puede reasignar los artículos y las preguntas a otra categoría.
 - Elimina su asignación para la visibilidad. Los lectores no podrán ver los artículos ni las respuestas asociadas a la categoría eliminada.
- Eliminación de un grupo de categorías:
 - Lo mueve a la sección Grupos de categorías eliminados, que es una papelera de reciclaje. Puede ver los elementos en esta sección, pero no modificarlos. Contiene grupos de categorías de 15 días antes de que se eliminen permanentemente

y no se puedan recuperar. Durante un periodo de 15 días, podrá restaurar un grupo de categorías, o eliminarlo permanentemente de forma inmediata.

- Elimina todas las categorías en ese grupo.
- Elimina todas las asociaciones entre categorías de grupos y artículos o preguntas.
- Elimina todas las asociaciones entre categorías de grupos y visibilidad.
- Según corresponda, elimina el menú desplegable de categorías de la ficha Artículos en todos los canales, la ficha Gestión de artículos y la base de datos de conocimientos pública de su compañía.

- Puede traducir las etiquetas de las categorías y grupos de categorías utilizando el Sistema de traducción.

Mejores prácticas para categorías de datos

Tenga en cuenta las siguientes sugerencias cuando utilice categorías de datos:

- Para gestionar rápidamente categorías de datos, utilice [accesos directos de teclado](#).
- Después de crear o actualizar las categorías, configure las [reglas de visibilidad del grupo de categorías](#).
- Guarde sus cambios con frecuencia. Cuantas más acciones ejecute antes de hacer clic en Guardar, más tiempo tardará en guardarse.

Accesos directos de categorías de datos

Utilice los accesos directos del teclado para trabajar rápidamente con categorías de datos.

Tarea	Acción	Acceso directo del teclado
Adición de una categoría	Añade una categoría igual a la categoría seleccionada	INTRO
	Añade una categoría secundaria a la categoría seleccionada	INTRO+TAB
	Cierra el campo Agregar categoría	ESC
	Guarda los cambios en el campo Agregar categoría	INTRO
Modificación de una categoría	Abre el campo Modificar categoría de la categoría seleccionada	BARRA ESPACIADORA
	Cierra el campo Modificar categoría	ESC
	Guarda los cambios en el campo Modificar categoría	INTRO
Degradación o promoción de una categoría	Degrada una categoría un nivel, como secundaria de la categoría igual actual	TAB
	Promociona una categoría un nivel, como igual de su superior actual	MAYÚS+TAB
Eliminación de una categoría	Elimina la categoría seleccionada y sus secundarias	SUPR

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Las categorías de datos y las respuestas están disponibles en **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: **Professional Edition, Enterprise Edition** y **Unlimited Edition**.

Tarea	Acción	Acceso directo del teclado
Navegación en la jerarquía de categorías	Sube un nivel en la jerarquía de categorías	FLECHA ARRIBA
	Baja un nivel en la jerarquía de categorías	FLECHA ABAJO
	Contrae las categorías secundarias de una categoría principal	FLECHA IZQUIERDA
	Expande las categorías secundarias de una categoría principal	FLECHA DERECHA
Cancelación o repetición de una acción	Deshace la última acción	CTRL+Z
	Rehace la última acción	CTRL+Y
Almacenamiento de los cambios	Guarda los últimos de la jerarquía de categorías	CTRL+S

Crear y modificar grupos de categorías

Los grupos de categorías se emplean en Salesforce Knowledge (artículos), respuestas (preguntas) o ideas. En todos los casos, los grupos de categorías son contenedores para categorías de datos individuales. Por ejemplo, un grupo de categorías Contratos podría contener las categorías Precio Fijo, Reembolso de gastos y Entrega indefinida.

1. Desde Configuración, ingrese *Categorías de datos* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Configuración de categorías de datos**.
2. Para crear un grupo de categorías, haga clic en **Nuevo** en la sección Grupos de categorías. De forma predeterminada, puede crear un máximo de cinco grupos de categorías y tres grupos de categorías activos. Para modificar un grupo de categorías existente, pase el cursor del ratón por encima de nombre del grupo de categorías y haga clic en el icono **Modificar grupo de categorías** ()
3. Especifique el **Nombre del grupo**. Este nombre aparece como el título del menú desplegable de categorías en las fichas Artículos y Gestión de artículos y, si procede, en la base de datos de conocimientos pública. En la ficha Respuestas no aparece el **Nombre del grupo**.
4. También puede modificar el **Nombre único de grupo** (el nombre exclusivo empleado para identificar el grupo de categorías en la API de SOAP).
5. También puede escribir una descripción del grupo de categorías.
6. Haga clic en **Guardar**.
Recibirá un email cuando haya finalizado el proceso de almacenamiento.

Activación de grupos de categorías

Cuando agrega un grupo de categorías, se desactiva por defecto y sólo aparece en las páginas de configuración administrativas de Categorías de datos, Funciones, Conjuntos de permisos y Perfiles. Mantenga desactivados sus grupos de categorías para configurar su jerarquía de categorías y asigne una visibilidad. Hasta que no active manualmente un grupo de categorías, éste no se mostrará en Salesforce Knowledge o en su comunidad de respuestas. Además de la activación del grupo de categorías, para comunidades de respuestas debe asignar el grupo de categorías a una zona antes de que las categorías sean visibles en la ficha Respuestas.

Para activar un grupo de categorías que esté disponible a los usuarios, mueva el puntero del ratón por encima del nombre del grupo de categorías y haga clic en el icono **Activar**

grupo de categorías ()

Ahora puede [agregar categorías](#) a su grupo de categorías. Si crea un grupo de categorías, Salesforce crea automáticamente una categoría de nivel superior en el grupo denominado **Todos**. También puede hacer clic en **Todos** para cambiar el nombre.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Las categorías de datos y las respuestas están disponibles en **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: **Professional Edition, Enterprise Edition y Unlimited Edition**.

PERMISOS DE USUARIO

Para ver la página Categorías de datos:

- "Ver categorías de datos"

Para crear, modificar o eliminar categorías de datos:

- "Gestionar categorías de datos"

Eliminar y recuperar grupos de categorías

Al eliminar un grupo de categorías se eliminan todas sus categorías y se eliminan todas las asociaciones entre las categorías y los artículos o las preguntas. Lea este tema completo detenidamente para comprender las consecuencias de eliminación de grupos de categorías.

1. Desde Configuración, ingrese *Categorías de datos* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Configuración de categorías de datos**.
2. Pase el cursor del ratón por encima del nombre del grupo de categorías.
3. Haga clic en el icono Eliminar grupo de categorías ().
4. Active la casilla de verificación del cuadro de diálogo de confirmación y haga clic en **Aceptar**. Se eliminará el grupo de categorías de datos. Siga en el paso 5 si desea restaurar el grupo de categorías de datos.
5. En la sección Grupos de categorías eliminados, pase el cursor del ratón por encima del cursor por encima del nombre del grupo de categorías.
6. Haga clic en el icono Recuperar grupo de categorías (). El grupo de categorías pasa a la sección Grupos de categorías como un grupo no activo y se restauran las asociaciones con los artículos, las preguntas y la visibilidad.



Ejemplo: Eliminación de un grupo de categorías:

- Lo mueve a la sección Grupos de categorías eliminados, que es una papelera de reciclaje. Puede ver los elementos en esta sección, pero no modificarlos. Contiene grupos de categorías de 15 días antes de que se eliminen permanentemente y no se puedan recuperar. Durante un periodo de 15 días, podrá restaurar un grupo de categorías, o eliminarlo permanentemente de forma inmediata.
- Elimina todas las categorías en ese grupo.
- Elimina todas las asociaciones entre categorías de grupos y artículos o preguntas.
- Elimina todas las asociaciones entre categorías de grupos y visibilidad.
- Según corresponda, elimina el menú desplegable de categorías de la ficha Artículos en todos los canales, la ficha Gestión de artículos y la base de datos de conocimientos pública de su compañía.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Las categorías de datos y las respuestas están disponibles en **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: **Professional Edition, Enterprise Edition y Unlimited Edition**.

PERMISOS DE USUARIO

Para ver la página Categorías de datos:

- "Ver categorías de datos"

Para crear, modificar o eliminar categorías de datos:

- "Gestionar categorías de datos"

Agregar categorías de datos a grupos de categorías

Una vez tenga grupos de categorías, podrá agregar categorías de datos para ayudar a los agentes a clasificar y buscar artículos, preguntas o ideas.

Los administradores pueden crear categorías de datos para artículos de Salesforce Knowledge, preguntas en una zona o ideas para clasificar y buscar artículos, preguntas o ideas. También puede utilizar categorías de datos para controlar el acceso a los artículos, a las preguntas y a las ideas.

De forma predeterminada, puede crear hasta 100 categorías en un grupo de categoría de datos y tener hasta 5 niveles en una jerarquía de grupo de categoría de datos. Para solicitar más categorías o niveles de jerarquía, haga contacto con Salesforce.

 **Nota:** En la ficha Respuestas, solo se muestran las categorías de datos del primer nivel. Por lo tanto, cuando cree categorías de datos para un portal o comunidad, asegúrese de que las categorías que desea que sean visibles tengan una relación igual y no una relación principal-subordinado.

1. Desde Configuración, ingrese *Categorías de datos* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Configuración de categorías de datos**.
2. Haga clic en el nombre del grupo de categorías.
3. Haga clic en una categoría que esté en un nivel inmediatamente superior a donde desee añadir una categoría (principal), o en el mismo nivel (igual).
4. Haga clic en **Acciones** y seleccione una acción: **Añadir categoría secundaria** o **Añadir categoría igual**.
5. Escriba un nombre de categoría.
Si es posible, Salesforce reutiliza automáticamente el nombre que ha ingresado como el *Nombre único de categoría*, un campo de sistema que requiere la API de SOAP.
6. Haga clic en **Agregar**. También puede pulsar Intro.
7. Haga clic en Guardar.
Guarde sus cambios con frecuencia. Cuantas más acciones ejecute antes de hacer clic en Guardar, más tiempo tardará en guardarse.

 **Sugerencia:** Por defecto, todos los usuarios de Salesforce Knowledge y los miembros de zona pueden ver todas las categorías dentro de un grupo de categorías activo. Puede [restringir la visibilidad de la categoría](#) después de haber establecido sus categorías de datos para asegurarse de que los usuarios sólo tienen acceso a los artículos y preguntas que desea que vean.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Las categorías de datos y las respuestas están disponibles en **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: **Professional Edition, Enterprise Edition y Unlimited Edition**.

PERMISOS DE USUARIO

Para ver la página Categorías de datos:

- "Ver categorías de datos"

Para crear, modificar o eliminar categorías de datos:

- "Gestionar categorías de datos"

Modificar y organizar categorías de datos

La modificación y organización de categorías puede dar como resultado largos tiempos de procesamiento, cambios en la visibilidad y categorización de artículos, así como otras consecuencias significativas. Lea este tema completo detenidamente antes de modificar las categorías.

 **Importante:** Modifique la jerarquía de categorías cuando la actividad del usuario sea baja. Como el proceso de almacenamiento implica cálculos potencialmente largos y complejos, podría tardar en completarse. Durante su procesamiento, los agentes podrían experimentar problemas de desempeño cuando busquen artículos o preguntas o cuando utilicen listas desplegables de categorías.

1. Desde Configuración, ingrese *Categorías de datos* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Configuración de categorías de datos**.
2. Haga clic en un nombre del grupo de categorías.
3. Opcionalmente, puede hacer clic en **Ampliar todo** para mostrar la jerarquía de categorías completa o en **Plegar todo** para mostrar las jerarquías de niveles superiores únicamente.
4. Para modificar el nombre de una categoría o su nombre de API exclusivo, haga doble clic en ella.
5. Utilice la modificación de arrastrar y soltar para cambiar la posición de una categoría en la jerarquía. Mientras la arrastra, un icono rojo indica un destino no válido, mientras que un icono verde indica un destino válido.
 - Arrastre una categoría en el nivel superior de otra categoría para colocarla como secundaria de la categoría de destino. Por ejemplo, arrastre EE. UU. en la parte superior de Norteamérica para que EE. UU. esté un nivel por debajo de Norteamérica. Una vez soltada, la categoría aparecerá bajo las otras categorías secundarias de ese nivel.
 - Arrastre una categoría a una línea que rodea a otra categoría para reubicarla como igual de esa categoría. Por ejemplo, para ubicar EE. UU. entre Canadá y México, arrástrelo a la línea entre Canadá y México.
6. Para volver a ordenar las categorías secundarias de una categoría en orden alfabético, pase el cursor sobre su nombre y seleccione *Ordenar categorías secundarias alfabéticamente* en la lista desplegable Acciones. Esta reordenación solo afecta a las categorías secundarias de primer nivel, y no a las de niveles más bajos.
7. Mientras modifica la jerarquía de categorías, haga clic en **Deshacer** para cancelar sus últimas acciones. De igual forma, haga clic en **Rehacer** para avanzar por las acciones que ha realizado.
8. Haga clic en **Guardar**. Recibirá un email cuando haya finalizado el proceso de almacenamiento. El proceso de almacenamiento recalcula los siguientes elementos:
 - El contenido del menú desplegable de categorías.
 - Los artículos y las preguntas visibles para cada usuario.
 - Los artículos y las preguntas relacionados con categorías.

 **Nota:** Guarde sus cambios con frecuencia. Cuantas más acciones ejecute antes de hacer clic en Guardar, más tiempo tardará en guardarse.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Las categorías de datos y las respuestas están disponibles en **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: **Professional Edition, Enterprise Edition y Unlimited Edition**.

PERMISOS DE USUARIO

Para ver la página Categorías de datos:

- "Ver categorías de datos"

Para crear, modificar o eliminar categorías de datos:

- "Gestionar categorías de datos"

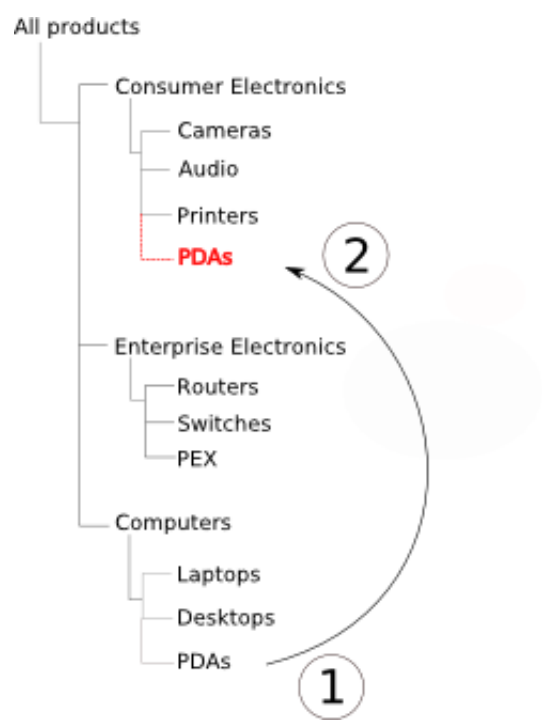
 Ejemplo:

Cómo el cambio de jerarquía afecta a la visibilidad de artículos

El cambio de la jerarquía de las categorías puede cambiar potencialmente los artículos que los lectores pueden ver. En el ejemplo que se muestra en el gráfico siguiente, la categoría Dispositivos PDA se traslada de la categoría principal original Equipos a la nueva categoría principal Electrónica de consumo.

 **Nota:** Cuando una categoría se traslada a una nueva categoría principal, los usuarios que no tienen visibilidad de la nueva categoría principal pierden su visibilidad de la categoría reposicionada.

Trasladar la categoría “Dispositivos PDA”



Para comprender cómo este cambio afecta a los lectores que pueden ver artículos clasificados con la categoría Dispositivos PDA, consulte la tabla siguiente.

Cuando mi función, conjunto de permisos o perfil se asigna a:	¿Podré ver artículos de Dispositivos PDA en su ubicación anterior bajo Equipos?	¿Puedo ver artículos de Dispositivos PDA en su nueva ubicación bajo Electrónica de consumo?	¿Por qué?
Todos los productos	Sí	Sí	Cuando su función, conjunto de permisos o perfil se asigna a la categoría de nivel superior “Todos los productos”, puede ver todos los elementos de la jerarquía de la categoría.
Equipos	Sí	No	No dispone de acceso a la rama de la jerarquía de la categoría donde se ubica ahora Dispositivos PDA

Cuando mi función, conjunto de permisos o perfil se asigna a:	¿Podré ver artículos de Dispositivos PDA en su ubicación anterior bajo Equipos?	¿Puedo ver artículos de Dispositivos PDA en su nueva ubicación bajo Electrónica de consumo?	¿Por qué?
Electrónica de consumo	No	Sí	La categoría Dispositivos PDA se trasladó a la rama de la jerarquía de la categoría donde se le otorgó acceso.

Cómo el cambio de jerarquía afecta a la clasificación de artículos

Clasificar un artículo con una categoría principal otorga acceso de forma implícita a sus categorías secundarias. No puede aplicar explícitamente una categoría principal y una de sus secundarias a un artículo. En la página de edición del artículo, al seleccionar una categoría principal, todas sus categorías secundarias aparecerán atenuadas y no podrá seleccionarlas además de la categoría principal. Salesforce respeta este hecho cuando mueve una categoría a una nueva principal. Evita explícitamente añadir una categoría secundaria a un artículo cuando la nueva categoría principal ya esté presente.

En el ejemplo descrito anteriormente, la categoría PDA se mueve de la categoría principal original Equipos a la nueva categoría principal Electrónica de consumo. Como resultado, las clasificaciones de los artículos podría cambiar o no:

- Los artículos clasificados anteriormente con Electrónica de consumo y PDA perderán PDA, porque tener Electrónica de consumo implica tener PDA.
- Los artículos clasificados anteriormente con Electrónica de consumo únicamente, pero no PDA, no cambian. El acceso a PDA es ahora implícito.
- Los artículos clasificados anteriormente con PDA únicamente, pero no Electrónica de consumo, mantienen PDA.

Eliminar una categoría de datos

La eliminación de categorías puede dar como resultado largos tiempos de procesamiento, cambios en la visibilidad y categorización de artículos y preguntas, así como otras consecuencias significativas. Lea este tema completo detenidamente antes de eliminar las categorías.

 **Importante:** Modifique la jerarquía de categorías cuando la actividad del usuario sea baja. Como el proceso de almacenamiento implica cálculos potencialmente largos y complejos, podría tardar en completarse. Durante su procesamiento, los agentes podrían experimentar problemas de desempeño cuando busquen artículos o preguntas o cuando utilicen listas desplegables de categorías.

1. Desde Configuración, ingrese *Categorías de datos* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Configuración de categorías de datos**.
2. Haga clic en un nombre del grupo de categorías.
3. Escriba un nombre de categoría. Si fuera necesario, haga clic en **Expandir todas** para mostrar todas las categorías en el grupo de categorías.
4. Pulse SUPR o seleccione **Eliminar categorías** en la lista desplegable Acciones.
5. Haga clic en **Aceptar** en el cuadro de diálogo de confirmación.
6. Seleccione cómo desea reclasificar los artículos relacionados con la categoría o categorías secundarias eliminadas. En todos los casos, los artículos mantienen sus categorías de otros grupos de categorías.
 - Asigne la categoría principal de la categoría eliminada.
 - Asigne una categoría diferente. Puede seleccionar cualquier categoría en este grupo de categorías.

 **Nota:** La categoría que seleccione no se puede eliminar si no ha guardado su trabajo.

- No asigne los artículos a una nueva categoría de este grupo.

Eliminación de una categoría:

- Se elimina de forma permanente. No se puede restaurar. No aparece en la Papelera.
- Sus categorías secundarias se eliminan permanentemente.
- Según corresponda, elimina la categoría y sus secundarias de las fichas Respuestas, Gestión de artículos y Knowledge en todos los canales y la base de datos de conocimientos pública de su compañía.
- Elimina las asociaciones entre las categorías y los artículos o las preguntas. Puede reasignar los artículos y las preguntas a otra categoría.
- Elimina su asignación para la visibilidad. Los lectores no podrán ver los artículos ni las respuestas asociadas a la categoría eliminada.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Las categorías de datos y las respuestas están disponibles en **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: **Professional Edition, Enterprise Edition y Unlimited Edition**.

PERMISOS DE USUARIO

Para ver la página Categorías de datos:

- "Ver categorías de datos"

Para crear, modificar o eliminar categorías de datos:

- "Gestionar categorías de datos"

Visibilidad de categoría de datos

La visibilidad de la categoría de datos se puede definir con funciones, conjuntos de permisos o perfiles. La visibilidad de la categoría de datos determina las categorías de datos individuales, los artículos categorizados y las preguntas categorizadas que usted puede visualizar.

Existen tres tipos de visibilidad:

- Todas la categorías: Todas la categorías son visibles
- Ninguna: Sin categorías visibles
- Personalizada: La categorías seleccionadas son visibles

Con la visibilidad de la categoría de datos personalizada, usted solo puede ver las categorías de datos autorizadas por su función, sus conjuntos de permisos o perfil.

Conformidad de la configuración de visibilidad

Para garantizar una amplia variedad de información relevante, la visibilidad de grupos de categorías se interpreta de forma muy amplia. Definir una categoría como visible hace que esa categoría y todos sus elementos directamente relacionados (antecedentes, superiores e inferiores inmediatos, otros descendientes) sean visibles a los usuarios. Por ejemplo, considere un grupo de categorías Geografía con los continentes Asia y Europa en el nivel superior, varios países en el segundo nivel, y las ciudades en el tercer nivel. Si Francia es la única categoría visible seleccionada, podrá ver los artículos clasificados con Europa, Francia y todas las ciudades francesas. En otras palabras, puede ver categorías que tienen una relación vertical directa a Francia, pero no puede ver los artículos clasificados en Asia y los demás continentes.

 **Nota:** Sólo son visibles en la ficha Respuestas las categorías de primer nivel en el grupo de categorías. En el ejemplo de Geografía, sólo las categorías de continente aparecerán en la ficha Respuestas; así, si la categoría seleccionada como visible en los ajustes de visibilidad de grupo de categorías es Francia, los miembros de la zona podrán ver las preguntas clasificadas con Europa.

La configuración de visibilidad de grupos de categorías se define en la ficha Respuestas, en la ficha Gestión de artículos, en la ficha Artículos en todos los canales (aplicación interna, portal de socios, Comunidad de Salesforce.com y Portal de clientes) y en la base de datos de conocimientos pública. En las siguientes áreas, los usuarios sólo verán las categorías que permitan sus ajustes de visibilidad:

- En la ficha Gestión de artículos, cuando cree o modifique artículos
- En las fichas Gestión de artículos y Artículos, el menú desplegable de categorías para buscar artículos
- En la ficha Respuestas, las categorías que se enumeran bajo el nombre de la zona

Configuración inicial de visibilidad

Si no se ha configurado la visibilidad de categoría de datos de función, conjunto de permisos o perfil, todos los usuarios podrán ver todas las categorías de datos. Sin embargo, si la visibilidad de la categoría de datos está activada, los usuarios sin la visibilidad de la categoría de datos asignada por una función, un conjunto de permisos o un perfil sólo pueden ver los artículos y las preguntas sin categorías, a no ser que haga que las categorías asociadas sean visibles de forma predeterminada. La configuración de visibilidad de funciones, conjuntos de permisos y perfiles restringen la configuración de visibilidad predeterminada. Por ejemplo, si una categoría de datos es visible de forma predeterminada, un usuario cuya función restrinja el acceso a esa categoría de datos no la verá.

 **Nota:** Si la visibilidad de la categoría de datos está definida con funciones, conjuntos de permisos y perfiles, Salesforce utiliza una lógica **O** entre las definiciones para crear una regla de visibilidad para cada usuario.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Las categorías de datos y las respuestas están disponibles en **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: **Professional Edition, Enterprise Edition y Unlimited Edition**.

Herencia de configuración de visibilidad basada en funciones

Las funciones secundarias heredan la configuración de las funciones principales y se adecuan a las modificaciones que realice en la función principal. Puede personalizar y reducir la visibilidad de las funciones secundarias, pero no pueden ser superiores a las de la función principal. De forma predeterminada, los usuarios del Portal de clientes y los usuarios del portal de socios heredan la configuración de visibilidad de grupos de categorías asignada a sus gestores de cuenta. Puede modificar la configuración de visibilidad de grupos de categorías para cada función del portal. Como los usuarios de un portal de clientes de gran volumen no tienen funciones, deberá designar ajustes de visibilidad por conjunto de permisos o perfil para que esos usuarios puedan ver artículos y preguntas categorizadas.

Visibilidad de artículos categorizados

Los usuarios pueden ver un artículo si pueden ver al menos una categoría por grupo de categorías en el artículo. Por ejemplo, consideremos un artículo que está clasificado con *California* y *Ohio* en el grupo de categorías Geografía y *Sobremesa* en el grupo de categorías Productos.

- Si tiene visibilidad en Ohio y Sobremesa (pero no California), podrá ver el artículo.
- Si no tiene visibilidad en California u Ohio pero tiene visibilidad en Sobremesa, no podrá ver el artículo.
- Si tiene visibilidad en California pero no en Escritorio, no podrá ver el artículo.

Visibilidad revocada

La visibilidad de una categoría de datos se puede revocar (definir como **Ninguna**) para un grupo de categorías concreto. Los usuarios con esa función, ese conjunto de permisos o ese perfil sólo verán los artículos y las preguntas que no estén clasificados en una categoría en ese grupo de categorías. Por ejemplo, si la función de un usuario tiene visibilidad revocada en el grupo de categorías Geografía pero visibilidad en el grupo de categorías Productos, sólo podrá ver los artículos que no tienen categorías en Geografía y están clasificados con Productos. Debido a que sólo se puede asignar una zona de respuestas a un grupo de categorías, si se asignó el grupo de categorías Geografía a la zona y se revocó la visibilidad de función de un miembro para ese grupo, el miembro sólo podría ver preguntas sin categorías.

Para un ejemplo detallado, consulte [Ejemplos de configuración de visibilidad de artículo de grupo de categorías](#) en la página 562

Diferencias de visibilidad de categorías de otros modelos de Salesforce

Estas configuraciones son exclusivas de los artículos y las preguntas y difieren de otros modelos de Salesforce

Estas configuraciones son exclusivas de los artículos y las preguntas y difieren de otros modelos de Salesforce:

Exclusivas de los artículos y las preguntas

La [configuración de la visibilidad de grupos de categorías](#) determina quién puede acceder a artículos y preguntas. Aunque son objetos estándar, los artículos y las preguntas no tienen valores predeterminados de toda la organización, reglas de colaboración o colaboración de registros manuales.

Acceso

Los ajustes de visibilidad del grupo de categorías están basados en la función, el conjunto de permisos o el perfil del usuario. Las funciones secundarias no pueden ver más categorías que su función principal. Para cambiar la visibilidad de un usuario en categorías y por lo tanto en preguntas y artículos categorizados, debe [cambiar los ajustes de visibilidad para la función, el conjunto de permisos o el perfil del usuario](#), o, si la visibilidad de la categoría de datos personalizada no está asignada, [hacer visibles algunas categorías para todos los usuarios](#).

Interpretación amplia de los ajustes de visibilidad

Para garantizar una amplia variedad de información relevante, la visibilidad de grupos de categorías se interpreta de forma muy amplia. Definir una categoría como visible hace que esa categoría y todos sus elementos directamente relacionados (antecedentes, superiores e inferiores inmediatos, otros descendientes) sean visibles a los usuarios. Por ejemplo, considere un grupo de categorías Geografía con los continentes Asia y Europa en el nivel superior, varios países en el segundo nivel, y las ciudades en el tercer nivel. Si Francia es la única categoría visible seleccionada, podrá ver los artículos clasificados con Europa, Francia y todas las ciudades francesas. En otras palabras, puede ver categorías que tienen una relación vertical directa a Francia, pero no puede ver los artículos clasificados en Asia y los demás continentes.



Nota: Sólo son visibles en la ficha Respuestas las categorías de primer nivel en el grupo de categorías. En el ejemplo de Geografía, sólo las categorías de continente aparecerán en la ficha Respuestas; así, si la categoría seleccionada como visible en los ajustes de visibilidad de grupo de categorías es Francia, los miembros de la zona podrán ver las preguntas clasificadas con Europa.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Las categorías de datos y las respuestas están disponibles en **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: **Professional Edition, Enterprise Edition y Unlimited Edition**.

Visibilidad de grupos de categorías en funciones

PERMISOS DE USUARIO

Para ver los detalles de función:	"Ver parámetros y configuración"
Para modificar y eliminar funciones:	"Gestionar funciones"
Para modificar y eliminar conjuntos de permisos y perfiles:	"Gestionar perfiles y conjuntos de permisos"
Para ver usuarios:	"Ver parámetros y configuración"
Para modificar usuarios:	"Gestionar usuarios internos"
Para ver las categorías:	"Ver categorías de datos"
Para gestionar las categorías de datos:	"Gestionar categorías de datos"
	Y "Ver categorías de datos"

La lista relacionada Configuración de visibilidad de grupos de categorías resume las categorías que los usuarios de una función pueden ver, de acuerdo con un grupo de categorías.

Para ver la configuración de visibilidad de la categoría de una función, en Configuración, ingrese *Funciones* en el cuadro *Búsqueda rápida* y, a continuación, seleccione **Funciones** y seleccione una función. Para ver la configuración de visibilidad de categorías para una función del Portal de clientes o portal de socios, en Configuración, ingrese *Usuarios* en el cuadro *Búsqueda rápida* y, a continuación, seleccione **Usuarios** y haga clic en el nombre de la función.

La tabla siguiente explica los valores posibles en la columna Visibilidad de la lista relacionada:

Visibilidad	Descripción
Todas las categorías	Los usuarios pueden ver todas las categorías del grupo de categorías. Esta opción sólo está disponible para la función superior de la jerarquía de funciones. Cuando crea un grupo de categorías, su visibilidad se establece como <i>Todas las categorías</i> de forma predeterminada.
Ninguno	Los usuarios no pueden ver las categorías del grupo de categorías.
Personalizado	Los usuarios pueden ver una selección de categorías en el grupo de categorías.

En la Configuración de visibilidad de grupos de categorías, podrá:

- Para ver los detalles de la configuración de un grupo de categorías, haga clic en su nombre.
- Para [modificar la configuración de la visibilidad del grupo de categorías](#), haga clic en **Modificar** junto a él.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Las categorías de datos y las respuestas están disponibles en **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: **Professional Edition, Enterprise Edition y Unlimited Edition**.

Modificar la visibilidad de la categoría de datos predeterminada

Puede modificar la visibilidad de la categoría de datos predeterminada.

1. Desde Configuración, ingrese *Visibilidad de categoría de datos predeterminada* en el cuadro *Búsqueda rápida* y, a continuación, seleccione **Visibilidad de categoría de datos predeterminada**.
Se muestran todos los grupos de categorías activos e inactivos.
2. Seleccione un grupo de categoría y haga clic en **Modificar**.
3. Para hacer que todas las categorías del grupo de categoría sea visible de forma predeterminada, seleccione **Todas las categorías**. Para hacer que ninguna de las categorías sea visible de forma predeterminada, seleccione **Ninguna**. Para hacer que algunas de las categorías sean visible de forma predeterminada, seleccione **Personalizada**.
4. Si elije Personalizar, mueva las categorías desde el área Categorías disponibles al área Categorías seleccionadas según sea necesario. Seleccionar una categoría incluye implícitamente sus categorías secundarias y principales. Vuelva a mover las categorías del área Categorías seleccionadas al área Categorías disponibles para eliminar la visibilidad predeterminada.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Las categorías de datos y las respuestas están disponibles en **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: **Professional Edition, Enterprise Edition y Unlimited Edition**.

PERMISOS DE USUARIO

Para ver las categorías:

- "Ver categorías de datos"

Para gestionar las categorías de datos:

- "Gestionar categorías de datos"

Y

"Ver categorías de datos"

Para asignar grupos de categorías predeterminados:

- "Gestionar categorías de datos"

Modificar la visibilidad de grupos de categorías

Puede modificar la visibilidad de su categoría de datos.

1. Vaya a la página de configuración de la visibilidad de la categoría de datos en Configuración.
- Para funciones: ingrese *Funciones* en el cuadro *Búsqueda rápida* y, a continuación, seleccione **Funciones**.
 - Para una función en el Portal de clientes o portal de socios: ingrese *Usuarios* en el cuadro *Búsqueda rápida* y, a continuación, seleccione **Usuarios**.
 - Para conjuntos de permisos: ingrese *Conjuntos de permisos* en el cuadro *Búsqueda rápida* y, a continuación, seleccione **Conjuntos de permisos**.
 - Para perfiles: Ingrese *Perfiles* en el cuadro *Búsqueda rápida* y, a continuación, seleccione **Perfiles**.
2. Abra un grupo de categoría de datos para modificar.
- Para funciones, en la lista relacionada Configuración de visibilidad de grupos de categorías, haga clic en **Modificar** junto al grupo de categorías que desea modificar.
 - Para conjuntos de permisos y perfiles:
 - a. Haga clic en un nombre de conjunto de permisos o perfil.
 - b. Haga clic en **Visibilidad de categoría de datos**.
 - c. Haga clic en **Modificar** junto al grupo de categoría de datos que desea asignar.
3. Seleccione una configuración de visibilidad.

Configuración de visibilidad	Descripción
Todas las categorías	Los usuarios pueden ver todas las categorías del grupo de categorías. Esta opción sólo está disponible para la función superior de la jerarquía de funciones. Cuando crea un grupo de categorías, su visibilidad se establece como <i>Todas las categorías</i> de forma predeterminada.
Ninguno	Los usuarios no pueden ver las categorías del grupo de categorías.
Personalizado	Los usuarios verán las categorías que haya seleccionado. Para funciones, puede elegir entre las categorías visibles de la función principal. Si la visibilidad de la función principal cambia a un nivel inferior que el de sus funciones secundarias, la visibilidad de la categoría de las funciones secundarias se ajusta a la de la categoría principal. Para seleccionar las categorías, haga doble clic en la categoría en el cuadro <i>Categorías disponibles</i>. También puede seleccionar una categoría y hacer clic en Agregar. Seleccionar una categoría incluye implícitamente sus categorías secundarias y principales. Las categorías que aparecen atenuadas no están disponibles para su selección porque su principal ya está seleccionada.

 **Nota:** Cuando personaliza una función, un conjunto de permisos o un perfil establecido como *Todas las categorías*, primero deberá quitar

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Las categorías de datos y las respuestas están disponibles en **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: **Professional Edition, Enterprise Edition y Unlimited Edition**.

PERMISOS DE USUARIO

Para ver las categorías:

- “Ver categorías de datos”

Para gestionar las categorías de datos:

- “Gestionar categorías de datos”

Y

“Ver categorías de datos”

Para asignar grupos de categorías predeterminados:

- “Gestionar categorías de datos”

Configuración de visibilidad	Descripción

Todas del cuadro Categorías seleccionadas antes de seleccionar categorías específicas.	

4. Haga clic en **Guardar**.

Mejores prácticas de la visibilidad de categorías de datos

- Cuando crea un grupo de categorías, su visibilidad se establece como **Todas las categorías** de forma predeterminada.
- Cuando otorga visibilidad a una categoría, también otorga visibilidad a sus categorías principales y secundarias. Si desea otorgar acceso a todas las categorías en una rama de la jerarquía de categorías, seleccione la categoría del nivel principal **Todas las categorías**.
- Los usuarios que no están asignados a la visibilidad de una categoría por función, conjunto de permisos o perfil solo pueden ver artículos y preguntas sin categorizar a menos que:
 - El usuario cuenta con el permiso “Ver todos los datos”.
 - Un grupo de categorías es visible para todos los usuarios en la página Visibilidad de categoría de datos predeterminada en Configuración.
- Para la visibilidad basada en funciones, los usuarios del Portal de clientes y los usuarios del portal de socios heredan la función asignada a sus gestores de cuenta de forma predeterminada. Puede modificar la configuración de visibilidad de grupos de categorías para cada función del portal.
- Mantenga desactivados sus grupos de categorías para configurar su jerarquía de categorías y asigne una visibilidad. Hasta que no active manualmente un grupo de categorías, éste no se mostrará en Salesforce Knowledge o en su comunidad de respuestas
- Para la visibilidad basada en funciones, defina siempre la visibilidad de categorías de datos de arriba a abajo, desde la parte superior de la jerarquía de funciones hacia abajo. Asigne el nivel superior de visibilidad a las funciones principales y un menor nivel a las funciones subordinadas.

Ejemplos de configuración de visibilidad de artículo de grupo de categorías

Revise ejemplos de ajustes de grupo de categorías para permisos de visibilidad de artículos.

Existen tres tipos de visibilidad:

- Todas las categorías: Todas las categorías son visibles
- Ninguna: Sin categorías visibles
- Personalizada: La categorías seleccionadas son visibles

Con la visibilidad de la categoría de datos personalizada, usted solo puede ver las categorías de datos autorizadas por su función, sus conjuntos de permisos o perfil.

Estos ejemplos se basan en dos muestras de grupos de categorías, Productos y Geografía:

 **Nota:** Aunque la configuración de visibilidad de grupos de categorías esté disponible con comunidades de respuestas (preguntas) y Salesforce Knowledge (artículos), los ejemplos que figuran a continuación se aplican sólo a los artículos. Las comunidades de respuestas admiten un grupo de categorías y una categoría de datos por pregunta.

Grupo de categorías Productos

- Todos los productos
 - Electrónica de consumo
 - Cámaras
 - Audio
 - Impresoras
 - Electrónica de compañías
 - Enrutadores
 - Conmutadores
 - PEX
 - Equipos
 - Equipos portátiles
 - Equipos de sobremesa
 - PDA

Grupo de categorías Geografía

- Todos los países
 - América
 - EE. UU
 - Canadá
 - Brasil
 - Asia
 - China
 - Japón
 - La India

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Las categorías de datos y las respuestas están disponibles en **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: **Professional Edition, Enterprise Edition y Unlimited Edition**.

- Europa
 - Francia
 - Reino Unido
 - Polonia

Ejemplo 1: Una jerarquía de funciones

En este ejemplo, la organización Acme Electronics fabrica hardware y proporciona atención a los clientes tanto para consumidores como para compañías. El departamento de Ingeniería se organiza por productos. El departamento de atención al cliente se organiza de manera geográfica. Europa y América están gestionadas por equipos de la compañía, pero Asia cuenta con un equipo externo. Dentro de los equipos de la compañía y los externos, hay subequipos que se dedican a la atención de consumidores o compañías.

La tabla que figura a continuación muestra las categorías visibles para cada función en la organización Acme Electronics, y establece si la configuración de visibilidad es heredada de la función principal o si es [configuración de visibilidad personalizada](#).

Jerarquía de funciones de Acme Electronics	Categorías visibles de Geografía	Categorías visibles de Productos
Director ejecutivo	Todos los países	Todos los productos
Vicepresidente de Ingeniería	Todos los países <i>Heredado del Director ejecutivo</i>	Todos los productos <i>Heredado del Director ejecutivo</i>
Equipo de Ingeniería de los consumidores	Todos los países <i>Heredado de VP de ingeniería</i>	Electrónica de consumo <i>Personalizado</i>
Equipo de Ingeniería de compañías	Todos los países <i>Heredado de VP de ingeniería</i>	Electrónica de compañías <i>Personalizado</i>
Equipo de Ingeniería de equipos	Todos los países <i>Heredado de VP de ingeniería</i>	Equipos <i>Personalizado</i>
Vicepresidente de atención al cliente	Todos los países <i>Heredado del Director ejecutivo</i>	Todos los productos <i>Heredado del Director ejecutivo</i>
Vicepresidente de asistencia corporativa	Europa, América <i>Personalizado</i>	Todos los productos <i>Heredado de VP de asistencia</i>
Director de asistencia a consumidores corporativa	Europa, América <i>Heredado de VP de asistencia corporativa</i>	Electrónica de consumo, equipos <i>Personalizado</i>
Director de asistencia a compañías corporativa	Europa, América <i>Heredado de VP de asistencia corporativa</i>	Electrónica de compañías, equipos <i>Personalizado</i>
Asistencia externa	Asia <i>Personalizado</i>	Todos los productos <i>Heredado de VP de asistencia</i>

Jerarquía de funciones de Acme Electronics	Categorías visibles de Geografía	Categorías visibles de Productos
Equipo de atención al consumidor	Asia <i>Heredado de Asistencia externa</i>	Electrónica de consumo, equipos <i>Personalizado</i>
Equipo de asistencia a compañías	Asia <i>Heredado de Asistencia externa</i>	Electrónica de compañías, equipos <i>Personalizado</i>

Ejemplo 2: Visibilidad de artículos

La tabla que figura a continuación es un ejemplo exhaustivo de cómo [la configuración de visibilidad de categorías](#) restringe lo que ven los usuarios. Este ejemplo tiene tres usuarios de muestra cuya configuración de categorías está anotada entre paréntesis.

Tabla 2: Ejemplo: Como restringe la configuración de visibilidad de categorías lo que ven los usuarios

Categorías	Cuando la visibilidad del usuario 1 es Todos los países/Computadoras, la categoría es:	Cuando la visibilidad del usuario 2 es América/Todos los productos, la categoría es:	Cuando la visibilidad del usuario 3 es Francia/Ninguna, la categoría es:
Todos los países/Portátiles	VISIBLE	VISIBLE	NO VISIBLE
Canadá/Equipos	VISIBLE	VISIBLE	NO VISIBLE
EE. UU./Todos los productos	VISIBLE	VISIBLE	NO VISIBLE
Europa/Conmutadores	NO VISIBLE	NO VISIBLE	NO VISIBLE
Europa/Sin categorías	VISIBLE	NO VISIBLE	VISIBLE

Usuario 1: El usuario debe tener visibilidad en cada categoría que clasifica el artículo o cada categoría que clasifica el artículo debe ser visible de forma predeterminada. [En este ejemplo, el Usuario 1](#) puede ver Europa, ya que Europa es la secundaria de Todos los países, pero no puede ver Conmutadores, ya que Conmutadores no pertenece a Equipos. Es la razón por la que el [Usuario 1](#) no puede ver los artículos clasificados con Europa/Conmutadores.

Usuario 2: Cuando una categoría se hace visible a un usuario a través de una configuración personalizada, sus categorías secundarias y principales se incluyen implícitamente; por lo tanto, el [Usuario 2](#) puede ver los artículos categorizados con Todos los países porque es la categoría principal de América. También puede ver los artículos clasificados con EE. UU. porque es la secundaria de América.

Usuario 3: Si un usuario no tiene acceso al grupo de categorías completo, sólo podrá ver los artículos que no están categorizados en ese grupo. [El Usuario 3](#) no puede ver los artículos categorizados con Todos los Países/Equipo portátil porque no tiene visibilidad en el grupo de categorías que incluye Equipo portátil, pero puede ver artículos categorizados con Europa/Ninguna categoría.

Colas y equipos de casos

Cree equipos de personas que trabajan juntas para resolver casos con mayor rapidez y cree colas para compartir cargas de trabajo dentro del equipo.

EN ESTA SECCIÓN:

[Equipos de casos](#)

Los equipos de casos ayudan a grupos de personas a trabajar conjuntamente para resolver un caso, como un agente de atención al cliente, un gestor de atención al cliente y un gestor de producto.

[Colas](#)

Priorice, distribuya y asigne registros a equipos que comparten cargas de trabajo. Acceda a colas desde vistas de lista. Los miembros de colas pueden pasar a tener la propiedad de cualquier registro en una cola. Están disponibles para casos, prospectos, pedidos, objetos personalizados, contratos de servicio y versiones de artículos de Knowledge.

[Crear colas](#)

Priorice, distribuya y asigne registros a equipos que comparten cargas de trabajo. No existen límites para el número de colas que puede crear y puede elegir cuándo reciben los miembros de la cola notificaciones de email.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

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

Equipos de casos

Los equipos de casos ayudan a grupos de personas a trabajar conjuntamente para resolver un caso, como un agente de atención al cliente, un gestor de atención al cliente y un gestor de producto.

Si su administrador ha configurado equipos de casos, puede agregar personas a la lista relacionada Equipo de caso en casos. Al agregar un miembro de un equipo, seleccione una de las funciones predefinida para indicar la función que cumple la persona en el caso. Las funciones determinan el nivel de acceso a un caso, como solo lectura o acceso de lectura y escritura.

Puede agregar contactos a equipos de casos, pero solo pueden acceder a casos cuando están habilitados como usuarios del portal de clientes asignados a formatos de página de casos. Los usuarios del portal de clientes no pueden actualizar equipos de casos o ver funciones de equipos de casos. Los equipos de casos no están disponibles en el portal de socios.



Nota: Los administradores pueden predefinir equipos de casos de modo que pueda agregar rápidamente personas con las que trabaja con frecuencia. Los administradores pueden crear reglas de asignación que agregan equipos predefinidos a casos que cumplen criterios específicos. Los administradores también pueden crear alertas de email que notifican a los miembros de equipos cuando se produce una acción en un caso.



Sugerencia: Para filtrar listas de casos cuando usted es un miembro del equipo, seleccione **Mis equipos de caso**. Para crear un reporte sobre equipos de casos a los que pertenece, ejecute un reporte de caso y, a continuación, seleccione **Casos de mi equipo** desde el filtro Ver.

EN ESTA SECCIÓN:

[Configurar equipos de casos](#)

Cree equipos de casos para ayudar a grupos de personas a trabajar conjuntamente para resolver casos. Antes de crear equipos de casos, defina las funciones del equipo.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

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

[Crear funciones de equipo de casos](#)

Antes de configurar equipos de casos o predefinir equipos de casos, cree funciones para determinar el nivel de acceso de los miembros de los equipos a los casos.

CONSULTE TAMBIÉN

[Colas](#)

Configurar equipos de casos

Cree equipos de casos para ayudar a grupos de personas a trabajar conjuntamente para resolver casos. Antes de crear equipos de casos, defina las funciones del equipo.

Para permitir que personas creen y trabajen en equipos de casos, agregue la lista relacionada Equipo de caso a los formatos de página de casos. También puede crear alertas de email que notifican a los miembros del equipo cuando se producen acciones en un caso, como cuando se agrega un comentario. Del mismo modo, si ha predefinido equipos de casos, cree reglas de asignación que agregan equipos a casos que coinciden con criterios específicos, como cuando se originan casos desde mensajes de email.

 **Nota:** Los equipos de casos influyen en el límite de almacenamiento global de su organización. Cada miembro del equipo de un caso ocupa 2 KB de espacio de almacenamiento.

CONSULTE TAMBIÉN

[Equipos de casos](#)

[Configurar reglas de asignación](#)

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

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

PERMISOS DE USUARIO

Para configurar equipos de casos:

- "Personalizar aplicación"
- Y
- "Gestionar usuarios"

Para agregar miembros del equipo:

- "Modificar" en casos

Crear funciones de equipo de casos

Antes de configurar equipos de casos o predefinir equipos de casos, cree funciones para determinar el nivel de acceso de los miembros de los equipos a los casos.

Puede crear un número ilimitado de funciones de equipos de casos, pero recomendamos no más de 20 de modo que no abrume a los miembros de los equipos.

1. En Configuración, ingrese *Funciones de equipos de casos* en el cuadro **Búsqueda rápida** y, a continuación, seleccione **Funciones de equipos de casos**.
2. Haga clic en **Nuevo** e ingrese el nombre de la función.
3. Desde Acceso a casos, seleccione el nivel de acceso de la función a los casos.

Lectura/Escritura

Los miembros pueden ver y modificar casos y agregar registros, notas y datos adjuntos relacionados a ellos.

Sólo lectura

Los miembros pueden ver casos y agregar registros relacionados a ellos.

Privado

Los miembros no pueden acceder a los casos.

4. Si desea que los miembros de la función sean visibles para los usuarios del portal de clientes que ven casos, seleccione **Visible en el Portal de clientes**. Incluso si no selecciona Visible en el portal de clientes, los usuarios del portal de clientes agregados a equipos de casos pueden verse a sí mismos en las listas relacionadas Equipo de caso.
5. Haga clic en **Guardar**.



Nota: No puede eliminar funciones, pero puede hacer clic en **Reemplazar** junto a una función que desee sustituir en todos los casos. Si su organización tiene una función, no puede sustituirla.



Sugerencia: Las funciones no cambian el acceso del propietario de un caso a casos, que es de Lectura/Escritura de forma predeterminada.

EN ESTA SECCIÓN:

[Predefinir equipos de casos](#)

Después de definir funciones de equipos de casos, puede predefinir equipos de casos de forma que los agentes de asistencia puedan agregar rápidamente a personas que trabajan con frecuencia en casos.

[Configurar alertas de email para equipos de casos](#)

Cree alertas de email para equipos de casos de modo que cada vez que se cree o se actualice un caso, se notifique a los miembros del equipo.

CONSULTE TAMBIÉN

[Equipos de casos](#)

[Configurar equipos de casos](#)

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

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

PERMISOS DE USUARIO

Para configurar equipos de casos:

- "Personalizar aplicación"
- Y
- "Gestionar usuarios"

Para agregar miembros del equipo:

- "Modificar" en casos

Predefinir equipos de casos

Después de definir funciones de equipos de casos, puede predefinir equipos de casos de forma que los agentes de asistencia puedan agregar rápidamente a personas que trabajan con frecuencia en casos.

1. En Configuración, ingrese *Equipos de casos predefinidos* en el cuadro *Búsqueda rápida* y, a continuación, seleccione **Equipos de casos predefinidos**.
2. Haga clic en **Nuevo** e ingrese el nombre del equipo.
3. Agregue miembros al equipo.
 - a. Seleccione un tipo de miembro de equipo: Usuario, Contacto o Usuario del portal de clientes. Los contactos pueden acceder a casos únicamente cuando están habilitados como usuarios del portal de clientes y asignados a formatos de página de casos.
 - b. Haga clic en **Búsqueda** (🔍) y seleccione un miembro.
 - c. Seleccione una función para el miembro.
4. Haga clic en **Guardar**.

 **Nota:** Para eliminar un equipo de caso predefinido, elimínelo primero de las reglas de asignación. Si elimina un equipo de caso predefinido, se elimina de todos los casos en los que está presente, y no podrá recuperarlo de la Papelera. Cuando elimina miembros de un equipo de caso predefinido, se eliminan de todos los casos en los que eran miembros del equipo.

CONSULTE TAMBIÉN

[Equipos de casos](#)
[Configurar equipos de casos](#)

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

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

PERMISOS DE USUARIO

Para configurar equipos de casos:

- “Personalizar aplicación”
Y
“Gestionar usuarios”

Para agregar miembros del equipo:

- “Modificar” en casos

Configurar alertas de email para equipos de casos

Cree alertas de email para equipos de casos de modo que cada vez que se cree o se actualice un caso, se notifique a los miembros del equipo.

1. Cree plantillas de email para notificaciones.
 2. Configure reglas de flujo de trabajo para especificar qué acciones de un caso envían alertas de email para los miembros del equipo.
 - a. En Configuración, ingrese *Reglas de flujo de trabajo* en el cuadro *Búsqueda rápida* y, a continuación, seleccione **Reglas de flujo de trabajo**.
 - b. Haga clic en **Nueva regla**.
 - c. Desde Seleccionar objeto, seleccione **Caso** y haga clic en **Siguiente**.
 - d. Ingrese el nombre de la regla.
 - e. Seleccione los criterios de evaluación. Para garantizar que todos los casos se evalúan para una alerta de email, recomendamos que establezca el criterio de evaluación a **Evaluar la regla cuando un registro es: creado y cada vez que es modificado**.
 - f. Ingrese sus criterios de regla. Recomendamos que seleccione **se cumplen los siguiente criterios** y seleccione los criterios con los que debe coincidir un caso para enviar alertas de email. Por ejemplo, si desea que los miembros del equipo reciban una alerta de email cada vez que el estado de un caso se establezca en Nuevo, establezca los criterios en *Caso: Estado es igual a Nuevo*.
 - g. Haga clic en **Guardar y siguiente**.
 3. Agregue alertas de email a los criterios de las reglas de su flujo de trabajo.
 - a. Haga clic en **Agregar acción de flujo de trabajo** y seleccione **Nueva alerta de email**.
 - b. Ingrese una descripción y un nombre exclusivo para la alerta de email. Debido a que eligió Caso como el objeto para la regla de flujo de trabajo, el objeto aparece como de solo lectura.
 - c. Elija una plantilla de email.
 - d. Seleccione quién recibe las alertas de email desde la regla de flujo de trabajo. Para seleccionar los miembros de un equipo de casos, seleccione **Equipo de caso** desde el Tipo de destinatario y agregue el equipo como destinatarios seleccionados. Puede ingresar hasta cinco direcciones de email adicionales.
 - e. Haga clic en **Guardar**.
 4. Active la regla de flujo de trabajo y su alerta de email.
 - a. En Configuración, ingrese *Reglas de flujo de trabajo* en el cuadro *Búsqueda rápida* y, a continuación, seleccione **Reglas de flujo de trabajo**.
 - b. Haga clic en **Activar** junto al nombre de la regla.
-  **Nota:** Para evitar que la regla envíe alertas de email, haga clic en **Desactivar** en cualquier momento. Si desactiva una regla con acciones pendientes, las acciones finalizan siempre que el caso que desencadenó la regla no se actualice.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

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

PERMISOS DE USUARIO

Para configurar equipos de casos:

- "Personalizar aplicación" Y "Gestionar usuarios"

Para crear o modificar reglas de flujo de trabajo:

- "Personalizar aplicación"

Para crear o modificar alertas de email:

- "Personalizar aplicación"

CONSULTE TAMBIÉN

[Equipos de casos](#)

[Configurar equipos de casos](#)

Colas

Priorice, distribuya y asigne registros a equipos que comparten cargas de trabajo. Acceda a colas desde vistas de lista. Los miembros de colas pueden pasar a tener la propiedad de cualquier registro en una cola. Están disponibles para casos, prospectos, pedidos, objetos personalizados, contratos de servicio y versiones de artículos de Knowledge.

Puede agregar un registro a una cola manualmente cambiando el propietario del registro en la cola. O bien, una regla de asignación puede agregar casos o prospectos a una cola basándose en un criterio de registro específico. Los registros permanecen en una cola hasta que se les asigne un propietario. Cualquier miembro de cola o usuario por encima de éste en la jerarquía de funciones puede tomar la propiedad de los registros de una cola.



Ejemplo:

- Cree una cola de prospectos con miembros que son vendedores asignados a un territorio de ventas específico.
- Cree una cola de casos con miembros que son agentes del servicio de asistencia asignados a diferentes niveles de servicio.
- Cree miembros de una cola de versión de artículo de conocimiento que son usuarios que pueden traducir nuevas versiones de artículos en un idioma específico.

CONSULTE TAMBIÉN

[Crear colas](#)

[Equipos de casos](#)

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Contact Manager Edition, Group Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition, Developer Edition y Database.com Edition**

Colas de contratos de servicio disponibles en: **Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition y Developer Edition** con Service Cloud

Las colas de prospectos y colas de casos no están disponibles en **Database.com**

Crear colas

Priorice, distribuya y asigne registros a equipos que comparten cargas de trabajo. No existen límites para el número de colas que puede crear y puede elegir cuándo reciben los miembros de la cola notificaciones de email.

1. Desde Configuración, ingrese *Colas* en el cuadro *Búsqueda rápida* y, a continuación, seleccione **Colas**.
2. Haga clic en **Nuevo**.
3. Ingrese una etiqueta y un nombre de cola. La etiqueta es el nombre de la vista de lista desde la que trabajan los usuarios.
4. Seleccione a quién notificar cuando se agregan nuevos registros a la cola.
5. Si su organización utiliza divisiones, seleccione la división predeterminada de la cola. Los casos heredan la división del contacto con el que están relacionados pero cuando un caso no tiene un contacto, se asigna a la división global predeterminada.
6. Agregue los objetos que incluir en la cola.
7. Agregue miembros de la cola. Los miembros pueden ser usuarios individuales, funciones, grupos públicos, territorios, conexiones o usuarios del socio.

Solo los miembros de la cola y los usuarios por encima de éstos en la jerarquía de funciones pueden ser propietarios de los registros de dicha cola, en función de la configuración de colaboración de su organización.
8. Guarde la cola.
9. Si lo desea, configure reglas de asignación para sus colas de prospectos o casos de modo que los registros que cumplan ciertos criterios se agreguen automáticamente a la cola.

CONSULTE TAMBIÉN

[Colas](#)

[Equipos de casos](#)

[Configurar reglas de asignación](#)

[Artículo de Knowledge: ¿Cómo detener las notificaciones por email para miembros de la cola?](#)

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Contact Manager Edition, Group Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition, Developer Edition y Database.com Edition**

Colas de contratos de servicio disponibles en:

Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition y Developer Edition con Service Cloud

Las colas de prospectos y colas de casos no están disponibles en **Database.com**

PERMISOS DE USUARIO

Para crear o cambiar colas:

- "Personalizar aplicación"

Y

"Gestionar vistas de listas públicas"

Para cambiar colas creadas por otros usuarios:

- "Personalizar aplicación"

Y

"Gestionar vistas de listas públicas" y
"Gestionar usuarios"

Adición de servicio al cliente de redes sociales

Bienvenido al servicio al cliente de redes sociales

El servicio al cliente de redes sociales le permite crear casos o prospectos fuera de publicaciones de redes sociales y enviar respuestas personalizadas en los mismos canales de redes sociales.

 **Nota:** Las páginas de configuración de Servicio al cliente de redes sociales, las páginas de moderación y autorización y la acción Responder en las noticias de caso solo están disponibles en Salesforce Classic.

 **Importante:** Si tiene que seguir dos o menos cuentas sociales, puede utilizar el paquete de inicio gratuito. De lo contrario, debe tener suficientes cuentas de Social Studio.

El Servicio al cliente de redes sociales se integra con Radian6 o Social Studio, de modo que los agentes de servicio y los representantes de ventas pueden lograr que los clientes se impliquen más respondiendo a casos y prospectos creados desde Facebook, Twitter, Instagram y otras redes sociales.

Red social	Estado de la versión
Facebook	Disponible de forma general
Twitter	Disponible de forma general
Instagram	Disponible de forma general
Google+	Programa piloto
Sina Weibo	Programa piloto

La acción del publicador social en las noticias en tiempo real de caso o prospecto es la interfaz principal para responder a consumidores o prospectos. Las publicaciones de redes sociales entrantes y salientes aparecen como elementos en las noticias en tiempo real, facilitando la tarea de seguir el hilo de la conversación. Los conjuntos de permisos le permiten otorgar el acceso a sus cuentas de redes sociales gestionadas a diferentes conjuntos de usuarios. Sin tener que configurar nada, los parámetros predeterminados controlan cómo se procesan publicaciones de redes sociales entrantes. Opcionalmente, puede modificar una clase de Apex para aplicar su propia lógica de negocios personalizada.

 **Nota:** Cuando se convierte un prospecto en una cuenta o contacto, se eliminan los elementos sociales en las noticias en tiempo real.

En Salesforce1, los agentes pueden ver y responder a contenido social desde dispositivos móviles.

Para cuentas de Twitter, los agentes pueden utilizar las noticias de casos y prospectos para ver el contenido al que están respondiendo, responder a tweets, marcar tweets como Me gusta y seguirlos, enviar respuestas a tweets y mensajes directos y eliminar tweets gestionados por sus cuentas sociales.

Para cuentas de Facebook, los casos y los prospectos se crean desde su página de Facebook gestionada y los agentes pueden utilizar las noticias para ver el contenido al que están respondiendo, como publicaciones y comentarios, enviar publicaciones, comentarios, respuestas y mensajes privados y eliminar publicaciones gestionadas por sus cuentas sociales.

Para Facebook y Twitter, puede hacer clic en el vínculo Ver origen para abrir un elemento en su sitio Web de redes sociales nativo. Este le permite obtener contexto de modo que pueda proporcionar una respuesta más fundamentada.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

El servicio al cliente de redes sociales está disponible en **Enterprise Edition**, **Performance Edition** y **Unlimited Edition**.

PERMISOS DE USUARIO

Para administrar el servicio al cliente de redes sociales:

- “Gestionar usuarios”

Y

“Personalizar aplicación”

Para crear elementos de noticias en tiempo real de casos:

- Seguimiento de fuentes para Todos los objetos relacionados en el objeto Caso

Para enviar y recibir publicaciones o mensajes de redes sociales:

- Noticias de caso activado

Y

Acceder a una cuenta social

Puede sincronizar su #hashtag de Instagram para que el servicio de atención al cliente reciba las publicaciones en redes sociales cuando se mencione el #hashtag de su marca en Instagram. Para activar la escucha de #hashtag en Instagram, [cree una regla](#) en su cuenta de Social Hub para recibir publicaciones cuando se mencione el #hashtag de su marca.

Límites del Servicio al cliente de redes sociales

Enterprise Edition, Performance Edition y Unlimited Edition.

Máximo número de cuentas de redes sociales gestionadas activas	2000 cuentas. Configuración del servicio al cliente de redes sociales muestra hasta 500 cuentas de redes sociales gestionadas por página.
Número máximo de etiquetas de publicaciones	200 etiquetas de publicaciones
Máximo número de errores antes de que se realice una pausa en las publicaciones entrantes	100 errores. Cuando los errores alcanzan 100, las publicaciones entrantes se detienen hasta que se eliminan los errores. Esto permite a los administradores garantizar que las publicaciones se procesan correctamente.

CONSULTE TAMBIÉN

[Implementación del servicio al cliente de redes sociales](#)

[Guía completa del Servicio al cliente de redes sociales](#)

Implementación del servicio al cliente de redes sociales

Active el servicio al cliente de redes sociales en su organización y personalice la experiencia de sus agentes de asistencia al cliente.

- [Configurar el servicio al cliente de redes sociales](#)
- [Crear la interfaz de acción social](#)
- [Habilitar la moderación para el servicio al cliente de redes sociales](#)
- [Modificar la clase de Apex predeterminada](#)

CONSULTE TAMBIÉN

[Configurar el servicio al cliente de redes sociales](#)

[Activar aprobaciones de publicaciones sociales](#)

[Habilitar la moderación para el servicio al cliente de redes sociales](#)

[Crear la interfaz de acción social](#)

[Modificar la clase de Apex predeterminada](#)

[Guía completa del Servicio al cliente de redes sociales](#)

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

El servicio al cliente de redes sociales está disponible en **Enterprise Edition, Performance Edition y Unlimited Edition.**

PERMISOS DE USUARIO

Para administrar el servicio al cliente de redes sociales:

- "Gestionar usuarios"
- Y
- "Personalizar aplicación"

Para crear elementos de noticias en tiempo real de casos:

- Seguimiento de fuentes para Todos los objetos relacionados en el objeto Caso

Configurar el servicio al cliente de redes sociales

Habilite el servicio al cliente de redes sociales, instale el paquete SocialCustomerService, sincronice sus cuentas sociales y asigne controladores sociales.

 **Importante:** Si tiene que seguir dos o menos cuentas sociales, puede utilizar el paquete de inicio gratuito. De lo contrario, debe tener suficientes cuentas de Social Studio.

Radian6, parte de Social Studio de Marketing Cloud, proporciona monitoreo de redes sociales. Con el paquete de inicio gratuito, no necesita un inicio de sesión de Radian6 explícito. Simplemente conéctese a dos cuentas de redes sociales y Salesforce gestiona el resto de los detalles. Si es un cliente de Social Studio, configure fuentes de datos en Social Studio que se pueden sincronizar con Service Cloud.

 **Importante:** El Seguimiento de noticias en tiempo real de caso para Todos los objetos relacionados debe estar habilitado para poder crear elementos de noticias en tiempo real de casos. Consulte [Configurar Noticias de caso](#) en la página 268 Para prospectos, desde Configuración, ingrese *Seguimiento de noticias en tiempo real* en el cuadro *Búsqueda rápida* y, a continuación, seleccione **Seguimiento de noticias en tiempo real** y asegúrese de que *Activar supervisión de noticias* y *Todos los objetos relacionados* están marcadas. Cuando se convierte un prospecto en una cuenta o contacto, se eliminan los elementos sociales en las noticias en tiempo real.

1. En Configuración, ingrese *Redes sociales* en el cuadro *Búsqueda rápida* y, a continuación, seleccione **Servicio al cliente de redes sociales**.

 **Sugerencia:** Ingrese *med* como un acceso directo para mostrar la sección Redes sociales con mayor rapidez.

2. En la ficha Configuración, consulte *Activar Servicio al cliente de redes sociales*.

3. Si desea que las publicaciones se aprueben antes de su envío, marque *Activar aprobaciones para publicaciones de redes sociales*.

Como parte de un proceso de capacitación de trabajo o revisión de calidad, puede solicitar a algunos agentes tener sus publicaciones aprobadas en vez de permitirles publicarlas libremente. Con los procesos de aprobación y permisos de usuario, los agentes seleccionados pueden enviar publicaciones en redes sociales para su aprobación y reintentar enviarlas de nuevo. Los aprobadores puede aprobar y rechazar la publicación de publicaciones. Consulte [Activar aprobaciones de publicaciones sociales](#) en la página 579.

4. Si desea asignar nuevas publicaciones a publicaciones principales, que son las primeras publicaciones generadas por un caso, seleccione **Activar la recuperación de publicaciones principales para contexto añadido**.
5. Bajo *Credenciales de Radian6*, cree una cuenta de Social Studio con el paquete de inicio haciendo clic en **Crear cuenta** o haga clic en **Iniciar sesión** e ingrese sus credenciales de Social Studio.

 **Nota:** Con el paquete de inicio del servicio de atención al cliente de redes sociales, puede activar el servicio de atención al cliente de redes sociales y hasta dos cuentas sociales desde cualquier red social. Por ejemplo, si agrega una cuenta de Twitter, solo puede agregar una cuenta de Facebook. No puede volver desde una cuenta de Social Studio al paquete de inicio. El paquete de inicio no admite la función de moderación (todas las publicaciones se vuelven casos) y no se puede personalizar el código de Apex predeterminado.

6. En la ficha Cuentas sociales, haga clic en **Agregar cuenta** y seleccione su red social, como por ejemplo Twitter o Facebook.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

El servicio al cliente de redes sociales está disponible en **Enterprise Edition**, **Performance Edition** y **Unlimited Edition**.

PERMISOS DE USUARIO

Para administrar el servicio al cliente de redes sociales:

- "Gestionar usuarios"
Y
"Personalizar aplicación"

Para crear elementos de noticias en tiempo real de casos:

- Seguimiento de fuentes para Todos los objetos relacionados en el objeto Caso

Se abrirá la red social y le solicitará autenticar la cuenta. Una vez haya autenticado su cuenta, Salesforce le devolverá a la ficha Cuentas sociales.

 **Nota:** Si recibe un mensaje de error “Lo sentimos, pero no admitimos el registro de cuentas de negocio de Facebook en estos momentos.” o “No se puede agregar su cuenta de Facebook debido a funciones no compatibles.”, es posible que tenga que establecer un nombre de usuario en su página de Facebook.

7. Haga clic en el icono de actualización junto a **Agregar cuenta**.

 **Advertencia:** La eliminación de una cuenta de redes sociales la elimina en todas partes, incluso en Social Studio. Esta acción no se puede deshacer.

8. Si está utilizando el paquete de inicio, marque el cuadro **Creación de casos** para indicar que busca casos creados automáticamente cuando los casos proceden de la cuenta social.

Por ejemplo, si tiene dos controladores de Twitter, uno para la atención al cliente y otro para marketing o información específica de la marca, puede obtener casos creados automáticamente solo desde el controlador del servicio de atención al cliente. Los tweets desde el controlador de marketing se envían a una cola de publicaciones de redes sociales para su revisión. Consulte [Gestionar publicaciones de redes sociales](#).

 **Nota:** Si está utilizando la versión completo de Servicio al cliente de redes sociales, puede configurar la moderación de casos a través de Social Studio. Consulte [Habilitar la moderación para el servicio al cliente de redes sociales](#) en la página 580.

9. Si tiene una cartera de cuentas sociales gestionadas, establezca **Respuestas predeterminadas** de para cada cuenta de Twitter, Instagram (piloto) y Sina Weibo (piloto). Esto le permite estandarizar y sensibilizar el servicio de asistencia de su marca estableciendo una gestión de asistencia dedicada, por ejemplo, @acmehelp o @acmesupport. Además, los agentes tienen menos clics cuando envían publicaciones salientes porque la cuenta elegida aparece como el valor predeterminado en la lista desplegable de cuentas en el publicador social. La gestión de respuesta predeterminada no se aplica para mensajes directos de Twitter y no afecta a Facebook, Google Plus o LinkedIn, ya que están restringidos para la gestión de página en sí.

10. En la ficha **Configuración entrante**, puede ver qué clase de Apex controla cómo se procesa el contenido entrante en su organización y bajo qué usuario se ha establecido que se ejecute. Si está utilizando la clase predeterminada de Apex, puede seleccionar reglas de negocio entrantes para determinar cómo se gestionan los datos sociales entrantes.

Activar reapertura de casos

Si una nueva publicación, desde la misma persona de redes sociales, está asociada con un caso cerrado, el caso se vuelve a abrir en el número de días designado. El número de días debe ser superior o igual a 1 e inferior o igual a 3.000.

Utilizar cuentas personales

Asigne una cuenta personal del tipo seleccionado al registro principal de la persona de redes sociales.

Crear casos para publicar etiquetas

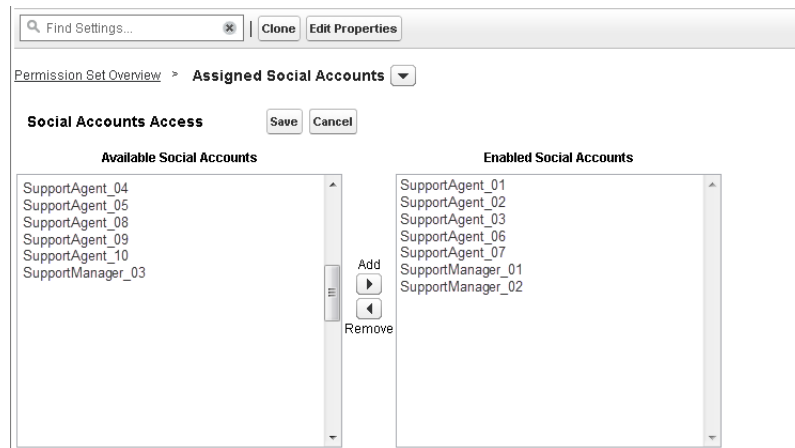
Sustituya las reglas de creación de casos del núcleo social y cree un caso cuando las etiquetas de publicación seleccionadas están presentes en publicaciones de redes sociales. Las etiquetas de publicación se utilizan para responder a la pregunta “¿Cuál es el tema de esta publicación?”. Las etiquetas de publicación, establecidas en Social Hub, ayudan a proporcionar más contexto de lo que trata la publicación individual.

 **Nota:** El servicio al cliente de redes sociales solo muestra 200 etiquetas de publicación. Si tiene más etiquetas de publicación en Social Studio, puede verlas en ese programa.

La clase de Apex predeterminada crea una publicación de redes sociales, persona de redes sociales, caso y contacto, y admite casos de uso comunes. Para obtener información sobre cómo modificar la clase de Apex predeterminada, consulte [Modificar la clase de Apex predeterminada](#).

 **Nota:** Si está utilizando el paquete de inicio, no se puede cambiar la clase de Apex pero puede cambiar el usuario que se ejecuta bajo ella.

11. Para asignar usuarios en redes sociales a un perfil o conjunto de permisos, desde Configuración:
 - Ingrese *Perfiles* en el cuadro *Búsqueda rápida* y, a continuación, seleccione **Perfiles**.
 - Ingrese *Conjuntos de permisos* en el cuadro *Búsqueda rápida* y, a continuación, seleccione **Conjuntos de permisos**.
12. Haga clic en un perfil conjunto de permisos existente o cree uno nuevo.
13. En la sección Aplicaciones, haga clic en **Cuentas sociales asignadas**.
14. Haga clic en **Modificar**.



15. Asigne las cuentas sociales que necesite que estén disponibles para sus usuarios con este perfil o conjunto de permisos.

Importante: Todos los usuarios deben tener el perfil o conjunto de permisos que ha elegido o creado en el paso 8.

16. Guarde sus cambios.
17. Asegúrese de que el perfil o conjunto de permisos tiene la visibilidad de campo correcta.
 - Para perfiles, en Configuración, ingrese *Perfiles* en el cuadro *Búsqueda rápida* y, a continuación, seleccione **Perfiles** y luego seleccione el perfil que seleccionó o creó anteriormente. A continuación, en la sección Seguridad a nivel de campo, seleccione **Publicación social**.
 - Para conjuntos de permisos, en Configuración, ingrese *Conjuntos de permisos* en el cuadro *Búsqueda rápida* y, a continuación, seleccione **Conjuntos de permisos** y luego seleccione el conjunto de permisos que seleccionó o creó anteriormente. A continuación, haga clic en **Configuración de objeto** y seleccione **Publicación social**.
18. Haga clic en **Modificar**. En Permisos de campo, asegúrese de que todos los campos disponibles están definidos como Visible (no Solo lectura) para perfiles o Modificar para conjuntos de permisos. Haga clic en **Guardar**.
19. Opcionalmente, configure Texto rápido para que los agentes puedan crear respuestas listas para enviar a redes sociales. Consulte [Habilitación de Texto rápido](#).
20. También puede dar acceso de lectura de publicaciones en redes sociales a los usuarios de comunidades externas y de portal. Existen tres requisitos para hacer que las publicaciones en redes sociales estén disponibles en comunidades y portales.
 - Asegúrese de que el usuario tiene acceso a casos en la comunidad.
 - Otorgue a los usuarios permiso de lectura de publicaciones en redes sociales en sus perfiles.
 - En el objeto Publicación social de su organización, active la visibilidad de los campos individuales a través de la configuración de seguridad a nivel de campo.



Nota: Una vez se hayan cumplido estos requisitos, los usuarios externos podrán ver todas las publicaciones en redes sociales expuestas para ellos. Por ejemplo, si las noticias en tiempo real de un caso o prospecto se exponen externamente, todas las publicaciones en redes sociales de las noticias en tiempo real son visibles. No hay forma de limitar la visibilidad a nivel de objeto de publicación social.

La activación del seguimiento de historial para los objetos Persona social y Publicación social está recomendada para los primeros meses de uso del servicio de atención al cliente de redes sociales. El seguimiento de historial ayuda a identificar los usuarios que realizaron cambios, el momento en que lo hicieron y para diferenciar entre los cambios automáticos y manuales.

Puede sincronizar hasta 2.000 cuentas de redes sociales gestionadas desde Social Studio. No obstante, la página Configuración del servicio al cliente de redes sociales solo muestra un máximo de 500 cuentas de redes sociales gestionadas. Los agentes pueden responder desde todas las cuentas sincronizadas del publicador social en las noticias en tiempo real de casos. Si está sincronizando más de 500 cuentas de redes sociales, permita transcurrir al menos un minuto para que se cargue la página de configuración.

CONSULTE TAMBIÉN

[Cómo volver a conectar una cuenta social](#)

[Implementación del servicio al cliente de redes sociales](#)

[Guía completa del Servicio al cliente de redes sociales](#)

Cómo volver a conectar una cuenta social

Vuelva a conectar su cuenta social para el servicio de atención al cliente de redes sociales

Se puede desconectar su cuenta social desde el servicio de atención al cliente de redes sociales si ha caducado el token o la conexión del proveedor de su red social. Muchos proveedores tienen políticas de vencimiento de 60 a 90 días.

1. Desde Configuración, ingrese *Redes sociales* en el cuadro *Búsqueda rápida* y, a continuación, seleccione **Configuración**.
2. En la ficha *Cuentas sociales* haga clic en **Volver a autorizar** en la columna *Acción*. Se abrirá la red social y le solicitará autenticar la cuenta. Una vez haya vuelto a autenticar su cuenta, volverá a la ficha *Cuentas sociales*.

CONSULTE TAMBIÉN

- [Configurar el servicio al cliente de redes sociales](#)
- [Bienvenido al servicio al cliente de redes sociales](#)
- [Guía completa del Servicio al cliente de redes sociales](#)

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

El servicio al cliente de redes sociales está disponible en **Enterprise Edition**, **Performance Edition** y **Unlimited Edition**.

PERMISOS DE USUARIO

Para administrar el servicio al cliente de redes sociales:

- “Gestionar usuarios”
Y
“Personalizar aplicación”

Para crear elementos de noticias en tiempo real de casos:

- Seguimiento de fuentes para Todos los objetos relacionados en el objeto Caso

Para enviar y recibir publicaciones o mensajes de redes sociales:

- Noticias de caso activado
Y
Acceder a una cuenta social

Activar aprobaciones de publicaciones sociales

Los agentes de atención de redes sociales solucionan los problemas de los clientes y son la voz de su marca en redes sociales como Facebook y Twitter. Es posible que tenga directrices para que sus agentes escriban con un tono coherente y una sintaxis que está en la línea de la estrategia para redes sociales de su organización. Por ejemplo, es posible que requiera a los agentes de redes sociales firmar sus tweets de una forma estándar, como “~Juan”.

Los administradores de Salesforce pueden crear procesos de aprobación y asignar agentes y aprobadores según corresponda.

1. Desde Configuración, ingrese *Redes sociales* en el cuadro *Búsqueda rápida* y, a continuación, seleccione **Configuración**.
2. Seleccione **Activar aprobaciones para publicaciones de redes sociales**.
3. Cree y active procesos de aprobación para publicaciones en redes sociales utilizando el Asistente de inicio rápido o el Asistente de configuración estándar.

 **Importante:** El Asistente de inicio rápido es una forma simplificada de crear procesos de aprobación en Salesforce. Sin embargo, la opción *Permitir que el remitente elija manualmente al aprobador* no es compatible con el Asistente de inicio rápido. Seleccionar esta opción da como resultado un error más adelante cuando un agente envía una publicación para su aprobación.
4. En Configuración, vaya **Administrar > Gestionar usuarios > Conjuntos de permisos**.
5. Active el nuevo permiso de usuario *Requiere aprobaciones de publicaciones sociales*.
6. Asigne el permiso de usuario *Requiere aprobaciones de publicaciones sociales* con un conjunto de permisos a agentes que podrían necesitar que sus publicaciones se visualicen antes de ser enviadas.

Al asignar permisos de usuario, recuerde estos dos puntos.

- Como la aprobación de una publicación la envía automáticamente para su publicación, los aprobadores deben tener el mismo acceso a cuentas de redes sociales que los agentes cuyo trabajo están revisando. De lo contrario, las publicaciones que aprueban dan como resultado un error.
- Si sus permisos de usuario incluyen *Requiere aprobaciones de publicaciones sociales*, el botón de envío en el publicador social siempre lee **Enviar para aprobación** en lugar de "Comentario", "Tweet" u otras palabras. Esto es cierto incluso si no se aplica ningún proceso de aprobación al usuario. En esta situación, hacer clic en **Enviar para aprobación** publica la publicación social normalmente cuando no hay ningún proceso de aprobación activo vigente.

Para obtener más información, consulte [Crear un proceso de aprobación con el asistente estándar](#), [Prepararse para crear un proceso de aprobación](#) y [Procesos de aprobación de ejemplo](#).

-  **Sugerencia:** Si sus agentes trabajan con páginas de detalles del registro de publicación social en vez de trabajar en las noticias en tiempo real de casos, recomendamos eliminar la lista relacionada de aprobaciones del formato de página. El mismo formato de página se comparte entre publicaciones sociales entrantes y saliente. La eliminación de la lista relacionada de aprobaciones evita la confusión al visualizar una publicación entrante que es un prospecto no válido para un proceso de aprobación. Los

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

El servicio al cliente de redes sociales está disponible en **Enterprise Edition**, **Performance Edition** y **Unlimited Edition**.

PERMISOS DE USUARIO

Para administrar el servicio al cliente de redes sociales:

- “Gestionar usuarios”
Y
“Personalizar aplicación”

Para crear elementos de noticias en tiempo real de casos:

- Seguimiento de fuentes para Todos los objetos relacionados en el objeto Caso

aprobadores pueden aprobar o rechazar publicaciones a través de todos los demás métodos habituales como email, Chatter y vistas de listas.

CONSULTE TAMBIÉN

[Implementación del servicio al cliente de redes sociales](#)

[Guía completa del Servicio al cliente de redes sociales](#)

Habilitar la moderación para el servicio al cliente de redes sociales

Utilice la moderación para clasificar publicaciones entrantes y solo crear casos para publicaciones que son solicitudes en las que se pueden realizar acciones para ayuda. La moderación ayuda su organización a centrarse en problemas reales de clientes y evita abrir casos innecesarios.

No todas las publicaciones necesitan un caso; por ejemplo, un tweet o una publicación de cortesía no necesita asistencia de agente. Sin embargo, cuando el servicio al cliente de redes sociales predeterminado está configurado, se crean casos de configuración automáticamente desde cada publicación en redes sociales. Mediante la moderación, los agentes pueden gestionar qué publicaciones obtienen casos y cuáles se ignoran. La moderación está habilitada con una regla Social Hub en su cuenta de Social Studio para desactivar la creación automática de casos.

 **Nota:** Con el paquete de inicio, puede decidir si quiere casos creados automáticamente cuando las publicaciones proceden de una cuenta de redes sociales concreta en la ficha Cuentas sociales. Consulte [Configurar el servicio al cliente de redes sociales](#) en la página 575.

1. Desde su cuenta de Social Hub, haga clic en la ficha **Reglas**.
2. Cree una regla o utilice una existente para indicar que no se crea ningún caso en Salesforce. Por ejemplo, la regla debería tener la siguiente configuración.
 - a. Acción: envío a Salesforce.
 - b. Casilla de verificación **Crear caso** no seleccionada.
3. Guarde y habilite su regla.

 **Nota:** Puede habilitar su regla para todas las publicaciones sociales o solamente para las que provengan de determinadas cuentas gestionadas.

La creación de casos también puede personalizarse implementando una lógica de caso de Apex personalizada. Para hacerlo, desde Configuración, ingrese *Redes sociales* en el cuadro *Búsqueda rápida* y, a continuación, seleccione **Configuración**. Consulte [Modificar la clase de Apex predeterminada](#).

 **Nota:** Si ha empezado a utilizar Servicio al cliente de redes sociales antes de Spring '16 y tiene una clase de Apex personalizada, es posible que tenga que actualizar su clase de Apex para beneficiarse de las últimas funciones de moderación. Si se amplía su clase de Apex de la clase de Apex predeterminada, obtiene la actualización para las funciones de Apex predeterminadas que llama. Si su clase de Apex personalizada no se amplía de la clase de Apex predeterminada (ha copiado la predeterminada y la ha cambiado), debe actualizar manualmente.

Para actualizar manualmente su clase de Apex personalizada, agregue el siguiente código y actualice su vista de lista de publicación en redes sociales de moderación.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

El servicio al cliente de redes sociales está disponible en **Enterprise Edition**, **Performance Edition** y **Unlimited Edition**.

PERMISOS DE USUARIO

Para administrar el servicio al cliente de redes sociales:

- "Gestionar usuarios"
- Y
- "Personalizar aplicación"

1. Llame este método directamente antes de insertar la publicación, después de haber establecido todas las relaciones en la publicación.

```
private void setModeration(SocialPost post){  
    //if we don't automatically create a case, we should flag the post as requiring  
    moderator review.  
    if(post.parentId == null)  
        post.reviewedStatus = 'Needed';  
}
```

En la Apex predeterminada, vea las líneas 50 y 61 a 65.

2. Actualice su filtro de lista de publicación en redes sociales de moderación desde:

```
Parent EQUAL TO "" AND ReviewStatus NOT EQUAL TO "ignore"
```

Para:

```
Parent EQUAL TO "" AND ReviewStatus EQUAL TO "Needed"
```

Para asegurarse de no perder el seguimiento de publicaciones en redes sociales actualmente en su cola de moderación, realice una vista de lista con el nuevo filtro y cambie a él una vez que el nuevo filtro y el antiguo muestren los mismos resultados.

CONSULTE TAMBIÉN

[Implementación del servicio al cliente de redes sociales](#)

[Guía completa del Servicio al cliente de redes sociales](#)

Crear la interfaz de acción social

La acción social se crea cuando instala Servicio al cliente de redes sociales. Puede agregar, eliminar y organizar campos para que se ajusten a su organización.

La acción social se crea cuando el servicio al cliente de redes sociales está activado.

1. Desde los parámetros de gestión de objetos para casos, vaya a Botones, Vínculos y Acciones.
2. Haga clic en **Formato** junto a la acción social.
3. Modifique los campos que desee.

 **Nota:** El cambio de los valores de campo puede invalidar publicaciones entrantes en la [clase de Apex](#) de Servicio al cliente de redes sociales.

Para enviar contenido social, la acción social debería tener los siguientes campos:

- In Reply To:
- Cuentas sociales gestionadas
- Tipo de mensaje
- Contenido

Titular y Nombre son campos obligatorios. Para eliminarlos, cree un valor predefinido para cada campo y elimínelos de la acción. Consulte Establecer valores de campo predefinidos para campos de acciones rápidas.

4. Haga clic en **Guardar (Save)**.
5. Desde los parámetros de gestión de objetos para casos, vaya a Formatos de página.
6. En Formatos de página de casos, haga clic en **Modificar** junto a Formato basado en noticias en tiempo real.
7. En la paleta, haga clic en **Acciones rápidas**.
8. Asegúrese de que la acción social se encuentra en la sección Acciones rápidas en el publicador de Salesforce Classic del formato.
9. Opcionalmente, repita los pasos 5 a 8 para el objeto Prospectos para activar la acción social en prospectos (en la configuración de gestión de objetos para prospectos, vaya a Formatos de página).

CONSULTE TAMBIÉN

[Implementación del servicio al cliente de redes sociales](#)

[Guía completa del Servicio al cliente de redes sociales](#)

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

El servicio al cliente de redes sociales está disponible en **Enterprise Edition**, **Performance Edition** y **Unlimited Edition**.

PERMISOS DE USUARIO

Para administrar el servicio al cliente de redes sociales:

- “Gestionar usuarios”

Y

“Personalizar aplicación”

Para crear elementos de noticias en tiempo real de casos:

- Seguimiento de fuentes para Todos los objetos relacionados en el objeto Caso

Modificar la clase de Apex predeterminada

Si no está utilizando el paquete de inicio, puede personalizar la clase de Apex predeterminada para especificar cómo se procesa el contenido social entrante.

 **Nota:** No puede modificar la clase de Apex predeterminada si está utilizando el paquete de inicio. El paquete de inicio gratuito le permite simplemente conectar dos cuentas en redes sociales y Salesforce controla el resto de los detalles, como una cuenta de Social Studio.

La [clase de Apex predeterminada](#) para Servicio al cliente de redes sociales crea una publicación de redes sociales, persona de redes sociales, caso y contacto, y admite casos de uso comunes. Para personalizar el modo en que se procesa la información, creando una nueva clase de Apex.

 **Importante:** Si sus agentes utilizan la función Servicio al cliente de redes sociales para enviar mensajes privados a usuarios de Facebook, evite y resuelva errores actualizando sus clases de Apex a la última versión disponible de la API de Salesforce. En concreto, la clase de Apex que inserta la publicación debe ser de la versión 32 o superior.

Si modifica la clase de Apex predeterminada, asegúrese de seleccionar su nueva clase de Apex en la página de configuración, donde también puede ver los errores de procesamiento de Apex. Desde Configuración, ingrese *Redes sociales* en el cuadro *Búsqueda rápida* y, a continuación, seleccione **Configuración**. Se envía un email al administrador cuando hay errores y, en la mayoría de las circunstancias, los datos se guardan y pueden volver a procesarse. Si hay demasiados errores esperando para volver a ser procesados, las reglas de Social Hub de Salesforce se pausan automáticamente para garantizar que no se pierde contenido social.

Hemos proporcionado [pruebas para la clase de Apex predeterminada](#). Si altera su clase de Apex debe alterar las pruebas en consecuencia.

 **Nota:** Las personas sociales creadas tras la versión Summer '15 tienen un campo que indica qué red social creó la persona: *Aplicación de origen*. Este campo se establece en la creación y no es actualizable. Si su organización utiliza Apex personalizado, actualícelo para utilizar este campo. Tenga en cuenta que las personas creadas antes de la versión Summer '15 no tienen el campo. Del mismo modo, cada vez que se agreguen nuevos campos a la acción social tendrá que actualizar su versión de Apex o no se guardarán los nuevos campos.

Para crear una clase de Apex, en Configuración, ingrese *Clases de Apex* en el cuadro *Búsqueda rápida* y, a continuación, seleccione **Clases de Apex**. Puede utilizar el siguiente código para:

- Admitir cuentas personales
- Designar un Id. de cuenta predeterminado
- Cambiar el número de días para que se reabran casos cerrados

```
global class MyInboundSocialPostHandlerImpl extends
Social.InboundSocialPostHandlerImpl implements Social.InboundSocialPostHandler {
    global override SObject createPersonaParent(SocialPersona persona) {
        String name = persona.Name;
        if (persona.RealName != null && String.isNotBlank(persona.RealName))
            name = persona.RealName;

        String firstName = '';
        String lastName = 'unknown';
        if (name != null && String.isNotBlank(name)) {
            firstName = name.substringBeforeLast(' ');
            lastName = name.substringAfterLast(' ');
            if (lastName == null || String.isBlank(lastName))
                lastName = firstName;
        }
    }
}
```

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

El servicio al cliente de redes sociales está disponible en **Enterprise Edition, Performance Edition y Unlimited Edition.**

```

        //You must have a default Person Account record type
        Account acct = new Account (LastName = lastName, FirstName = firstName);
        insert acct;
        return acct;
    }

    global override String getDefaultAccountId() {
        return '<account ID>';
    }

    global override Integer getMaxNumberOfDaysClosedToReopenCase() {
        return 5;
    }
}

```

Puede usar el siguiente código para implementar su propio proceso de servicio al cliente de redes sociales.

```

global class MyInboundSocialPostHandlerImpl implements Social.InboundSocialPostHandler {
    global Social.InboundSocialPostResult handleInboundSocialPost(SocialPost post,
        SocialPersona persona, Map<String, Object> data) {
        Social.InboundSocialPostResult result = new Social.InboundSocialPostResult();

        // Custom process

        return result;
    }
}

```

La [clase de Apex predeterminada](#) establece el contacto como el elemento principal de la persona. Para establecer el elemento principal de la persona como cuenta, cuenta personal o prospecto, cree un método para sustituir el elemento principal de la persona.

Si desea publicar una publicación para ir a la cola de errores, para que los errores no se pierdan, su apex personalizado debe hacer una de dos cosas.

1. Hacer aflorar una excepción (recomendado)

```

global Social.InboundSocialPostResult handleInboundSocialPost(SocialPost post,
    SocialPersona persona, Map<String, Object> rawData) {
    Social.InboundSocialPostResult result = new Social.InboundSocialPostResult();
    result.setSuccess(true);

    try{
        //handle the post here
    } catch(Exception e){
        //log exception, etc
        throw e;
    }
    return result;
}

```

O

2. Establecer la marca de operación correcta en el objeto de respuesta como falsa.

```

global Social.InboundSocialPostResult handleInboundSocialPost(SocialPost post,
    SocialPersona persona, Map<String, Object> rawData) {
    Social.InboundSocialPostResult result = new Social.InboundSocialPostResult();

```

```
result.setSuccess(true);

try{
//handle the post here
} catch(Exception e){
//log exception, etc
result.setSuccess(false);
}
return result;
}
```

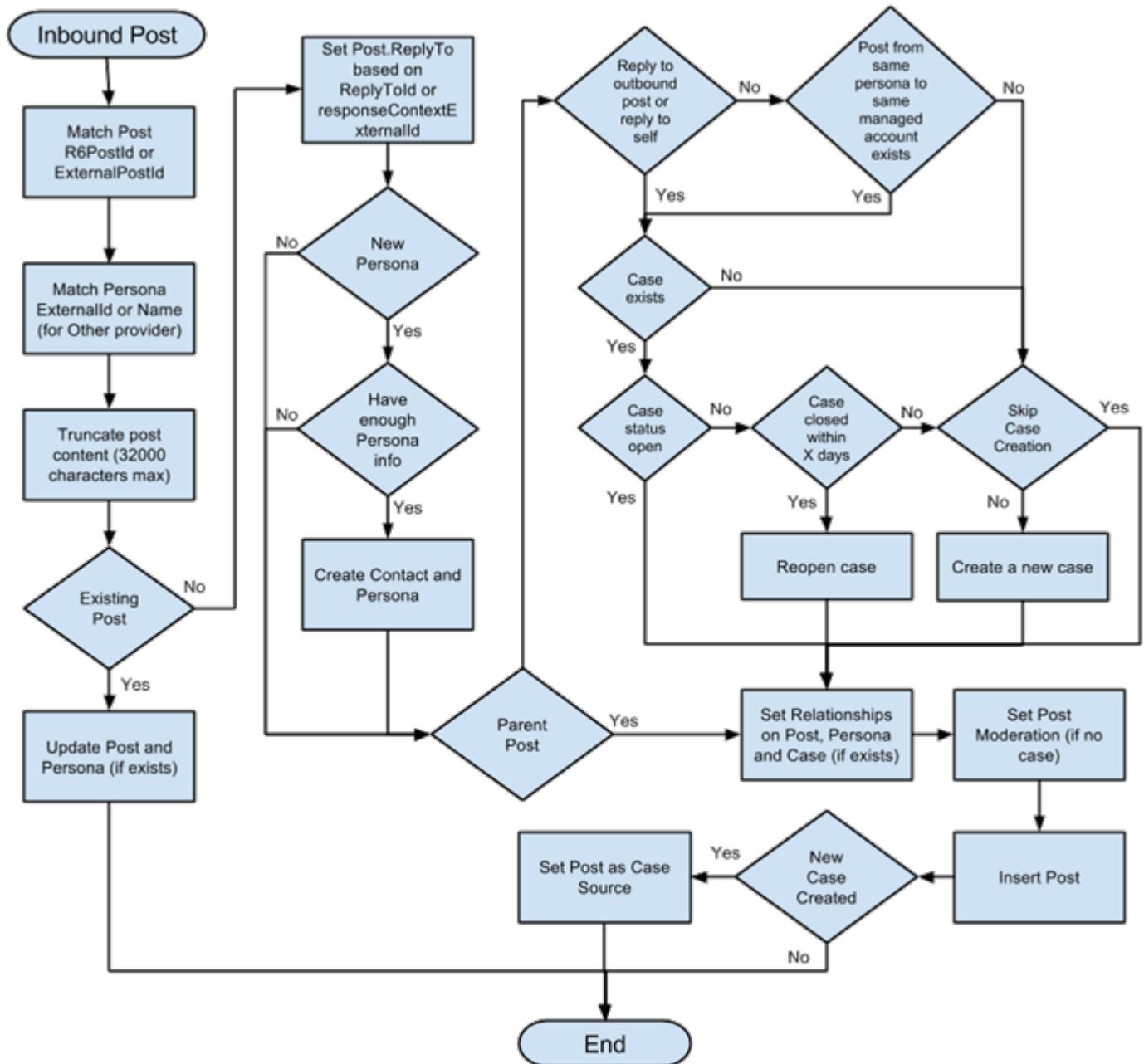
Proceso de clase de Apex predeterminada

Un diagrama visual de la ruta de una publicación entrante mediante la clase de Apex predeterminada.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

El servicio al cliente de redes sociales está disponible en **Enterprise Edition**, **Performance Edition** y **Unlimited Edition**.



Referencia de clase de Apex predeterminada

Código de clase de Apex predeterminada completo del servicio al cliente de redes sociales. La siguiente clase de Apex es vigente a partir del lanzamiento de Summer '16.

Para versiones anteriores, consulte [Historial de clase de Apex predeterminada](#) en la página 604

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

El servicio al cliente de redes sociales está disponible en **Enterprise Edition**, **Performance Edition** y **Unlimited Edition**.

```
global virtual class InboundSocialPostHandlerImpl implements Social.InboundSocialPostHandler
{

    final static Integer CONTENT_MAX_LENGTH = 32000;
    Boolean isNewCaseCreated = false;

    // Reopen case if it has not been closed for more than this number
    global virtual Integer getMaxNumberOfDaysClosedToReopenCase() {
        return 5;
    }

    // Create a case if one of these post tags are on the SocialPost, regardless of the
    skipCreateCase indicator.
    global virtual Set<String> getPostTagsThatCreateCase(){
        return new Set<String>();
    }

    global virtual String getDefaultAccountId() {
        return null;
    }

    global Social.InboundSocialPostResult handleInboundSocialPost(SocialPost post,
    SocialPersona persona, Map<String, Object> rawData) {
        Social.InboundSocialPostResult result = new Social.InboundSocialPostResult();
        result.setSuccess(true);
        matchPost(post);
        matchPersona(persona);

        if ((post.Content != null) && (post.Content.length() > CONTENT_MAX_LENGTH)) {
            post.Content = post.Content.abbreviate(CONTENT_MAX_LENGTH);
        }

        if (post.Id != null) {
            handleExistingPost(post, persona);
            return result;
        }

        setReplyTo(post, persona);
        buildPersona(persona);
        Case parentCase = buildParentCase(post, persona, rawData);
```

```
        setRelationshipsOnPost(post, persona, parentCase);
        setModeration(post, rawData);

        upsert post;

        if(isNewCaseCreated){
            updateCaseSource(post, parentCase);
        }

        return result;
    }

    private void setModeration(SocialPost post, Map<String, Object> rawData){
        //if we don't automatically create a case, we should flag the post as requiring
moderator review.
        if(post.parentId == null && !isUnsentParent(rawData))
            post.reviewedStatus = 'Needed';
    }

    private void updateCaseSource(SocialPost post, Case parentCase){
        if(parentCase != null) {
            parentCase.SourceId = post.Id;
            //update as a new subject to prevent undoing any changes done by insert triggers

            update new Case(Id = parentCase.Id, SourceId = parentCase.SourceId);
        }
    }

    private void handleExistingPost(SocialPost post, SocialPersona persona) {
        update post;
        if (persona.id != null)
            updatePersona(persona);
    }

    private void setReplyTo(SocialPost post, SocialPersona persona) {
        SocialPost replyTo = findReplyTo(post, persona);
        if(replyTo.id != null) {
            post.replyToId = replyTo.id;
            post.replyTo = replyTo;
        }
    }

    private SocialPersona buildPersona(SocialPersona persona) {
        if (persona.Id == null)
            createPersona(persona);
        else
            updatePersona(persona);

        return persona;
    }

    private void updatePersona(SocialPersona persona) {
        try{
```



```

        update persona;
    }catch(Exception e) {
        System.debug('Error updating social persona: ' + e.getMessage());
    }
}

private Case buildParentCase(SocialPost post, SocialPersona persona, Map<String, Object>
rawData){
    if(!isUnsentParent(rawData)) {
        Case parentCase = findParentCase(post, persona);
        if (parentCase != null) {
            if (!parentCase.IsClosed) {
                return parentCase;
            }
            else if (caseShouldBeReopened(parentCase)) {
                reopenCase(parentCase);
                return parentCase;
            }
        }
        if(shouldCreateCase(post, rawData)){
            isNewCaseCreated = true;
            return createCase(post, persona);
        }
    }

    return null;
}

private boolean caseShouldBeReopened(Case c){
    return c.id != null && c.isClosed && System.now() <
c.closedDate.addDays(getMaxNumberOfDaysClosedToReopenCase());
}

private void setRelationshipsOnPost(SocialPost postToUpdate, SocialPersona persona,
Case parentCase) {
    if (persona.Id != null) {
        postToUpdate.PersonaId = persona.Id;

        if(persona.ParentId.getSObjectType() != SocialPost.sObjectType) {
            postToUpdate.WhoId = persona.ParentId;
        }
    }
    if(parentCase != null) {
        postToUpdate.ParentId = parentCase.Id;
    }
}

private Case createCase(SocialPost post, SocialPersona persona) {
    Case newCase = new Case(subject = post.Name);
    if (persona != null && persona.ParentId != null) {
        if (persona.ParentId.getSObjectType() == Contact.sObjectType) {
            newCase.ContactId = persona.ParentId;
        } else if (persona.ParentId.getSObjectType() == Account.sObjectType) {
            newCase.AccountId = persona.ParentId;
        }
    }
}

```

```

        }
    }
    if (post != null && post.Provider != null) {
        newCase.Origin = post.Provider;
    }
    insert newCase;
    return newCase;
}

private Case findParentCase(SocialPost post, SocialPersona persona) {
    Case parentCase = null;
    if (post.ReplyTo != null && !isReplyingToAnotherCustomer(post, persona) &&
!isChat(post)) {
        parentCase = findParentCaseFromPostReply(post);
    }
    if (parentCase == null) {
        parentCase = findParentCaseFromPersona(post, persona);
    }
    return parentCase;
}

private boolean isReplyingToAnotherCustomer(SocialPost post, SocialPersona persona){
    return !post.ReplyTo.IsOutbound && post.ReplyTo.PersonaId != persona.Id;
}

private boolean isChat(SocialPost post){
    return post.messageType == 'Private' || post.messageType == 'Direct';
}

private Case findParentCaseFromPostReply(SocialPost post) {
    if (post.ReplyTo != null && String.isNotBlank(post.ReplyTo.ParentId)) {
        List<Case> cases = [SELECT Id, IsClosed, Status, ClosedDate FROM Case WHERE
Id = :post.ReplyTo.ParentId LIMIT 1];
        if(!cases.isEmpty()) {
            return cases[0];
        }
    }
    return null;
}

private Case findParentCaseFromPersona(SocialPost post, SocialPersona persona) {
    SocialPost latestInboundPostWithSamePersonaAndRecipient =
findLatestInboundPostBasedOnPersonaAndRecipient(post, persona);
    if (latestInboundPostWithSamePersonaAndRecipient != null) {
        List<Case> cases = [SELECT Id, IsClosed, Status, ClosedDate FROM Case WHERE
id = :latestInboundPostWithSamePersonaAndRecipient.parentId LIMIT 1];
        if(!cases.isEmpty()) {
            return cases[0];
        }
    }
    return null;
}

private void reopenCase(Case parentCase) {

```

```
        SObject[] status = [SELECT MasterLabel FROM CaseStatus WHERE IsClosed = false AND
IsDefault = true];
        parentCase.Status = ((CaseStatus)status[0]).MasterLabel;
        update parentCase;
    }

    private void matchPost(SocialPost post) {
        if (post.Id != null) return;

        performR6PostIdCheck(post);

        if (post.Id == null){
            performExternalPostIdCheck(post);
        }
    }

    private void performR6PostIdCheck(SocialPost post){
        if(post.R6PostId == null) return;
        List<SocialPost> postList = [SELECT Id FROM SocialPost WHERE R6PostId =
:post.R6PostId LIMIT 1];
        if (!postList.isEmpty()) {
            post.Id = postList[0].Id;
        }
    }

    private void performExternalPostIdCheck(SocialPost post) {
        if (post.provider == 'Facebook' && post.messageType == 'Private') return;
        if (post.provider == null || post.externalPostId == null) return;
        List<SocialPost> postList = [SELECT Id FROM SocialPost WHERE ExternalPostId =
:post.ExternalPostId AND Provider = :post.provider LIMIT 1];
        if (!postList.isEmpty()) {
            post.Id = postList[0].Id;
        }
    }

    private SocialPost findReplyTo(SocialPost post, SocialPersona persona) {
        if(post.replyToId != null && post.replyTo == null)
            return findReplyToBasedOnReplyToId(post);
        if(post.responseContextExternalId != null){
            if((post.provider == 'Facebook' && post.messageType == 'Private') ||
(post.provider == 'Twitter' && post.messageType == 'Direct')){
                SocialPost replyTo =
findReplyToBasedOnResponseContextExternalPostIdAndProvider(post);
                if(replyTo.id != null)
                    return replyTo;
            }
            return findReplyToBasedOnExternalPostIdAndProvider(post);
        }
        return new SocialPost();
    }
}
```

```

private SocialPost findReplyToBasedOnReplyToId(SocialPost post){
    List<SocialPost> posts = [SELECT Id, ParentId, IsOutbound, PersonaId FROM SocialPost
WHERE id = :post.replyToId LIMIT 1];
    if(posts.isEmpty())
        return new SocialPost();
    return posts[0];
}

private SocialPost findReplyToBasedOnExternalPostIdAndProvider(SocialPost post){
    List<SocialPost> posts = [SELECT Id, ParentId, IsOutbound, PersonaId FROM SocialPost
WHERE Provider = :post.provider AND ExternalPostId = :post.responseContextExternalId LIMIT
1];
    if(posts.isEmpty())
        return new SocialPost();
    return posts[0];
}

private SocialPost findReplyToBasedOnResponseContextExternalPostIdAndProvider(SocialPost
post){
    List<SocialPost> posts = [SELECT Id, ParentId, IsOutbound, PersonaId FROM SocialPost
WHERE Provider = :post.provider AND responseContextExternalId =
:post.responseContextExternalId ORDER BY posted DESC NULLS LAST LIMIT 1];
    if(posts.isEmpty())
        return new SocialPost();
    return posts[0];
}

private SocialPost findLatestInboundPostBasedOnPersonaAndRecipient(SocialPost post,
SocialPersona persona) {
    if (persona != null && String.isNotBlank(persona.Id) && post != null &&
String.isNotBlank(post.Recipient)) {
        List<SocialPost> posts = [SELECT Id, ParentId FROM SocialPost WHERE Provider
= :post.provider AND Recipient = :post.Recipient AND PersonaId = :persona.id AND IsOutbound
= false ORDER BY CreatedDate DESC LIMIT 1];
        if (!posts.isEmpty()) {
            return posts[0];
        }
    }
    return null;
}

private void matchPersona(SocialPersona persona) {
    if (persona != null) {
        List<SocialPersona> personaList = new List<SocialPersona>();
        if(persona.Provider != 'Other' && String.isNotBlank(persona.ExternalId)) {
            personaList = [SELECT Id, ParentId FROM SocialPersona WHERE
Provider = :persona.Provider AND
ExternalId = :persona.ExternalId LIMIT 1];
        } else if(persona.Provider == 'Other' && String.isNotBlank(persona.ExternalId)
&& String.isNotBlank(persona.MediaProvider)) {
            personaList = [SELECT Id, ParentId FROM SocialPersona WHERE
MediaProvider = :persona.MediaProvider AND
ExternalId = :persona.ExternalId LIMIT 1];
        } else if(persona.Provider == 'Other' && String.isNotBlank(persona.Name) &&

```

```

String.isNotBlank(persona.MediaProvider)) {
    personaList = [SELECT Id, ParentId FROM SocialPersona WHERE
        MediaProvider = :persona.MediaProvider AND
        Name = :persona.Name LIMIT 1];
}

if (!personaList.isEmpty()) {
    persona.Id = personaList[0].Id;
    persona.ParentId = personaList[0].ParentId;
}
}

private void createPersona(SocialPersona persona) {
    if (persona == null || String.isNotBlank(persona.Id) ||
!isThereEnoughInformationToCreatePersona(persona))
        return;

    SObject parent = createPersonaParent(persona);
    persona.ParentId = parent.Id;
    insert persona;
}

private boolean isThereEnoughInformationToCreatePersona(SocialPersona persona) {
    return String.isNotBlank(persona.Name) &&
        String.isNotBlank(persona.Provider) &&
        String.isNotBlank(persona.MediaProvider);
}

private boolean shouldCreateCase(SocialPost post, Map<String, Object> rawData) {
    return !isUnsentParent(rawData) && (!hasSkipCreateCaseIndicator(rawData) ||
hasPostTagsThatCreateCase(post));
}

private boolean isUnsentParent(Map<String, Object> rawData) {
    Object unsentParent = rawData.get('unsentParent');
    return unsentParent != null && 'true'.equalsIgnoreCase(String.valueOf(unsentParent));
}

private boolean hasSkipCreateCaseIndicator(Map<String, Object> rawData) {
    Object skipCreateCase = rawData.get('skipCreateCase');
    return skipCreateCase != null &&
'true'.equalsIgnoreCase(String.valueOf(skipCreateCase));
}

private boolean hasPostTagsThatCreateCase(SocialPost post){
    Set<String> postTags = getPostTags(post);
    postTags.retainAll(getPostTagsThatCreateCase());
    return !postTags.isEmpty();
}

private Set<String> getPostTags(SocialPost post){
    Set<String> postTags = new Set<String>();

```

```
        if(post.postTags != null)
            postTags.addAll(post.postTags.split(',', 0));
        return postTags;
    }

    global String getPersonaFirstName(SocialPersona persona) {
        String name = getPersonaName(persona);
        String firstName = '';
        if (name.contains(' ')) {
            firstName = name.substringBeforeLast(' ');
        }
        firstName = firstName.abbreviate(40);
        return firstName;
    }

    global String getPersonaLastName(SocialPersona persona) {
        String name = getPersonaName(persona);
        String lastName = name;
        if (name.contains(' ')) {
            lastName = name.substringAfterLast(' ');
        }
        lastName = lastName.abbreviate(80);
        return lastName;
    }

    private String getPersonaName(SocialPersona persona) {
        String name = persona.Name.trim();
        if (String.isNotBlank(persona.RealName)) {
            name = persona.RealName.trim();
        }
        return name;
    }

    global virtual SObject createPersonaParent(SocialPersona persona) {

        String firstName = getPersonaFirstName(persona);
        String lastName = getPersonaLastName(persona);

        Contact contact = new Contact(LastName = lastName, FirstName = firstName);
        String defaultAccountId = getDefaultAccountId();
        if (defaultAccountId != null)
            contact.AccountId = defaultAccountId;
        insert contact;
        return contact;
    }
}
```

Pruebas de Apex para la clase de Apex predeterminada

Las pruebas del servicio al cliente de redes sociales para el código de la clase de Apex predeterminada.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

El servicio al cliente de redes sociales está disponible en **Enterprise Edition**, **Performance Edition** y **Unlimited Edition**.

```
@isTest
public class InboundSocialPostHandlerImplTest {

    static Map<String, Object> sampleSocialData;
    static Social.InboundSocialPostHandlerImpl handler;

    static {
        handler = new Social.InboundSocialPostHandlerImpl();
        sampleSocialData = getSampleSocialData('1');
    }

    static testMethod void verifyNewRecordCreation() {
        SocialPost post = getSocialPost(sampleSocialData);
        SocialPersona persona = getSocialPersona(sampleSocialData);

        test.startTest();
        handler.handleInboundSocialPost(post, persona, sampleSocialData);
        test.stopTest();

        SocialPost createdPost = [SELECT Id, PersonaId, ParentId, WhoId FROM SocialPost];

        SocialPersona createdPersona = [SELECT Id, ParentId FROM SocialPersona];
        Contact createdContact = [SELECT Id FROM Contact];
        Case createdCase = [SELECT Id, ContactId FROM Case];

        System.assertEquals(createdPost.PersonaId, createdPersona.Id, 'Post is not linked to the Persona.');
```

```
        System.assertEquals(createdPost.WhoId, createdPersona.ParentId, 'Post is not linked to the Contact');
        System.assertEquals(createdPost.ParentId, createdCase.Id, 'Post is not linked to the Case.');
```

```
        System.assertEquals(createdCase.ContactId, createdContact.Id, 'Contact is not linked to the Case.');
```

```
    }

    static testMethod void matchSocialPostRecord() {
        SocialPost existingPost = getSocialPost(getSampleSocialData('2'));
        insert existingPost;

        SocialPost post = getSocialPost(sampleSocialData);
```

```
        post.R6PostId = existingPost.R6PostId;
        SocialPersona persona = getSocialPersona(sampleSocialData);

        test.startTest();
        handler.handleInboundSocialPost(post, persona, sampleSocialData);
        test.stopTest();

        System.assertEquals(1, [SELECT Id FROM SocialPost].size(), 'There should be only
1 post');
    }

    static testMethod void matchSocialPersonaRecord() {
        Contact existingContact = new Contact(LastName = 'LastName');
        insert existingContact;
        SocialPersona existingPersona = getSocialPersona(getSampleSocialData('2'));
        existingPersona.ParentId = existingContact.Id;
        insert existingPersona;

        SocialPost post = getSocialPost(sampleSocialData);
        SocialPersona persona = getSocialPersona(sampleSocialData);
        persona.ExternalId = existingPersona.ExternalId;

        test.startTest();
        handler.handleInboundSocialPost(post, persona, sampleSocialData);
        test.stopTest();

        SocialPost createdPost = [SELECT Id, PersonaId, ParentId, WhoId FROM SocialPost];

        SocialPersona createdPersona = [SELECT Id, ParentId FROM SocialPersona];
        Contact createdContact = [SELECT Id FROM Contact];
        Case createdCase = [SELECT Id, ContactId FROM Case];

        System.assertEquals(createdPost.PersonaId, createdPersona.Id, 'Post is not linked
to the Persona.');
```

```
        System.assertEquals(createdPost.WhoId, createdPersona.ParentId, 'Post is not linked
to the Contact');
        System.assertEquals(createdPost.ParentId, createdCase.Id, 'Post is not linked to
the Case.');
```

```
        System.assertEquals(createdCase.ContactId, createdContact.Id, 'Contact is not
linked to the Case.');
```

```
    }

    static testMethod void matchCaseRecord() {
        Contact existingContact = new Contact(LastName = 'LastName');
        insert existingContact;
        SocialPersona existingPersona = getSocialPersona(getSampleSocialData('2'));
        existingPersona.ParentId = existingContact.Id;
        insert existingPersona;
        Case existingCase = new Case(ContactId = existingContact.Id, Subject = 'Test Case');

        insert existingCase;
        SocialPost existingPost = getSocialPost(getSampleSocialData('2'));
        existingPost.ParentId = existingCase.Id;
        existingPost.WhoId = existingContact.Id;
```



```
existingPost.PersonaId = existingPersona.Id;
insert existingPost;

SocialPost post = getSocialPost(sampleSocialData);
post.responseContextExternalId = existingPost.ExternalPostId;

test.startTest();
handler.handleInboundSocialPost(post, existingPersona, sampleSocialData);
test.stopTest();

SocialPost createdPost = [SELECT Id, PersonaId, ParentId, WhoId FROM SocialPost
WHERE R6PostId = :post.R6PostId];
System.assertEquals(existingPersona.Id, createdPost.PersonaId, 'Post is not linked
to the Persona.');
```

```
System.assertEquals(existingContact.Id, createdPost.WhoId, 'Post is not linked to
the Contact');
```

```
System.assertEquals(existingCase.Id, createdPost.ParentId, 'Post is not linked to
the Case.');
```

```
System.assertEquals(1, [SELECT Id FROM Case].size(), 'There should only be 1
Case.');
```

```
    }
```

```
static testMethod void reopenClosedCase() {
    Contact existingContact = new Contact(LastName = 'LastName');
    insert existingContact;
    SocialPersona existingPersona = getSocialPersona(getSampleSocialData('2'));
    existingPersona.ParentId = existingContact.Id;
    insert existingPersona;
    Case existingCase = new Case(ContactId = existingContact.Id, Subject = 'Test Case',
Status = 'Closed');
    insert existingCase;
    SocialPost existingPost = getSocialPost(getSampleSocialData('2'));
    existingPost.ParentId = existingCase.Id;
    existingPost.WhoId = existingContact.Id;
    existingPost.PersonaId = existingPersona.Id;
    insert existingPost;

    SocialPost post = getSocialPost(sampleSocialData);
    post.responseContextExternalId = existingPost.ExternalPostId;

    test.startTest();
    handler.handleInboundSocialPost(post, existingPersona, sampleSocialData);
    test.stopTest();

    SocialPost createdPost = [SELECT Id, PersonaId, ParentId, WhoId FROM SocialPost
WHERE R6PostId = :post.R6PostId];
    System.assertEquals(existingPersona.Id, createdPost.PersonaId, 'Post is not linked
to the Persona.');
```

```
System.assertEquals(existingContact.Id, createdPost.WhoId, 'Post is not linked to
the Contact');
```

```
System.assertEquals(existingCase.Id, createdPost.ParentId, 'Post is not linked to
the Case.');
```

```
System.assertEquals(1, [SELECT Id FROM Case].size(), 'There should only be 1
Case.');
```

```
        System.assertEquals(false, [SELECT Id, IsClosed FROM Case WHERE Id =
:existingCase.Id].IsClosed, 'Case should be open.');
```

```
    }

    static SocialPost getSocialPost(Map<String, Object> socialData) {
        SocialPost post = new SocialPost();
        post.Name = String.valueOf(socialData.get('source'));
        post.Content = String.valueOf(socialData.get('content'));
        post.Posted = Date.valueOf(String.valueOf(socialData.get('postDate')));
        post.PostUrl = String.valueOf(socialData.get('postUrl'));
        post.Provider = String.valueOf(socialData.get('mediaProvider'));
        post.MessageType = String.valueOf(socialData.get('messageType'));
        post.ExternalPostId = String.valueOf(socialData.get('externalPostId'));
        post.R6PostId = String.valueOf(socialData.get('r6PostId'));
        return post;
    }

    static SocialPersona getSocialPersona(Map<String, Object> socialData) {
        SocialPersona persona = new SocialPersona();
        persona.Name = String.valueOf(socialData.get('author'));
        persona.RealName = String.valueOf(socialData.get('realName'));
        persona.Provider = String.valueOf(socialData.get('mediaProvider'));
        persona.MediaProvider = String.valueOf(socialData.get('mediaProvider'));
        persona.ExternalId = String.valueOf(socialData.get('externalUserId'));
        return persona;
    }

    static Map<String, Object> getSampleSocialData(String suffix) {
        Map<String, Object> socialData = new Map<String, Object>();
        socialData.put('r6PostId', 'R6PostId' + suffix);
        socialData.put('r6SourceId', 'R6SourceId' + suffix);
        socialData.put('postTags', null);
        socialData.put('externalPostId', 'ExternalPostId' + suffix);
        socialData.put('content', 'Content' + suffix);
        socialData.put('postDate', '2015-01-12T12:12:12Z');
        socialData.put('mediaType', 'Twitter');
        socialData.put('author', 'Author');
        socialData.put('skipCreateCase', false);
        socialData.put('mediaProvider', 'TWITTER');
        socialData.put('externalUserId', 'ExternalUserId');
        socialData.put('postUrl', 'PostUrl' + suffix);
        socialData.put('messageType', 'Tweet');
        socialData.put('source', 'Source' + suffix);
        socialData.put('replyToExternalPostId', null);
        socialData.put('realName', 'Real Name');
        return socialData;
    }
}
```

Datos rellenos en objetos de redes sociales

Detalles sobre los campos que hay en los objetos estándar, Publicación social y Persona social, y qué campos se rellenan con datos en estos momentos desde Social Studio.

Cuando se configura Social Studio para funcionar con Social Customer Service (SCS), Social Studio envía datos a Salesforce sin procesar, que luego se decodifican por el sistema de admisión de datos de SCS y se anexan a dos objetos estándar de Salesforce: Publicación social y Persona social. Publicación social contiene información que es específica de publicaciones (las publicaciones en este contexto abarcan tweets, mensajes directos de Twitter, publicaciones, comentarios, respuestas de comentarios de Facebook, etc.). Persona social almacena información de identidad de redes sociales recogida de la información de autores en las publicaciones recibidas por SCS.



Nota: Si ha modificado la clase de Apex predeterminada, es posible que aparezcan asignaciones alternativas.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

El servicio al cliente de redes sociales está disponible en **Enterprise Edition**, **Performance Edition** y **Unlimited Edition**.

Publicación de redes sociales

El objeto Publicación social contiene los siguientes campos.

Tabla 3: Campos de Publicación social

Campo de Salesforce	Valor de datos procedente de Social Studio	Datos de muestra	Notas
AssignedTo	assignedTo	"Juan López" (usuario de Social Studio, no de Salesforce)	No se actualiza
Analyzer Score	analyzerScore	5	Puntuaje establecido en una publicación en la plataforma R6
Attachment Type	Matriz mediaUrls	Imagen, video	Rellenado por SCS cuando llegan nuevos datos a Salesforce: solo se asignan los primeros datos adjuntos
URL de archivo adjunto	Matriz mediaUrls	http://algun.dominio/imagen.jpg	Rellenado por SCS cuando llegan nuevos datos a Salesforce: solo se asignan los primeros datos adjuntos
Clasificación	clasificación	[Valor personalizado]	Completado como define el administrador
CommentCount	commentCount	N/A	No se actualiza
Content	contenido	Apple va a presentar el nuevo Mac Pro, ¿qué te parece?	El contenido real de la publicación en redes sociales
ExternalPostId	externalPostId	11122223334444	Id. nativo de la red social
Handle	author	thehotclothes	N/A
HarvestDate	harvestDate	2013-06-11T13:07:00Z	Fecha de recopilación de la publicación por Social Studio

Campo de Salesforce	Valor de datos procedente de Social Studio	Datos de muestra	Notas
Titular	source	N/A	No se actualiza
Id	salesforcePostId	12345678912345	Rellenado dentro de Salesforce
InboundLinkCount	inboundLinkCount	N/A	No se actualiza
IsOutbound	N/A	Sí/No	Rellenado dentro de Salesforce
KeywordGroupName	keywordGroupName	N/A	No se actualiza
Idioma	idioma	Inglés	Completado en SCS
LikesAndVotes	likesAndVotes	N/A	No se actualiza
MediaProvider	mediaProvider	TWITTER	Red social
MediaType	mediaType	Twitter	Red social
MessageType	messageType	Tuitear	Valores posibles: • Twitter: Tweet, Responder, Directo • Facebook: Publicación, Comentario, Respuesta, Privado
Nombre	source	TWEET DE: mysamplehandle	Generado por el sistema por Social Studio.
Notas	notas	N/A	Incluye notas agregadas por las siguientes acciones de Núcleo social: • Agregar nota • Traducir a • Detectar idioma • Envío de email
OutboundSocialAccount	N/A	Northern Trails Outfitters	Rellenado con cuenta en redes sociales utilizada para publicar, solo para publicaciones salientes
Principal	N/A	00001728 (vinculado)	Rellenado con el número de caso principal si la publicación está asociada con un caso
Persona	N/A	Persona de muestra	Rellenado con Persona social si hay una
Publicado	postDate	2013-06-11T13:07:00Z	Fecha-hora de publicación en red social.

Campo de Salesforce	Valor de datos procedente de Social Studio	Datos de muestra	Notas
PostPriority	postPriority	Alto	Prioridad establecida dentro de Social Studio.
PostTags	postTags	etiqueta de publicación 1, etiqueta de publicación 2	Las etiquetas se separan con comas.
PostUrl	postUrl	https://www.salesforce.com	Vínculo a la publicación de origen
Proveedor	mediaProvider	Twitter	Establecido en red social.
R6PostId	r6PostId	12345678	Id. de publicación nativo de Social Studio.
R6SourceId	r6SourceId	1234	Id. de autor nativo de Social Studio.
R6TopicId	r6TopicId	1234567890	Id. nativo de Social Studio para el perfil de tema o la cuenta gestionada
Destinatario	recipientId	12345678912345	Id. nativo del destinatario en la red social
RecipientType	recipientType	Persona	N/A
ReplyTo	N/A	Otra publicación en redes sociales (vinculada)	Rellenado dinámicamente por la lógica de Salesforce basado en replyToExternalPostId desde Social Studio
Sentimiento	sentimiento	Neutral	N/A
Compartidos	compartidos	N/A	No se actualiza
SourceTags	sourceTags	etiqueta de origen 1, etiqueta de origen 2	Las etiquetas de origen utilizadas para seguir los tipos de autores
SpamRating	spamRating	NotSpam	N/A
Estado	estado	N/A	No se actualiza
StatusMessage	statusMessage	N/A	No se actualiza
ThreadSize	threadSize	N/A	No se actualiza
TopicProfileName	topicProfileName	@mi_nombre_usuario	Nombre de TP en Social Studio.sd
TopicType	topicType	Palabra clave Gestionado	Si se trata de un perfil de tema o una cuenta gestionada.
UniqueCommentors	uniqueCommentors	N/A	No se actualiza

Campo de Salesforce	Valor de datos procedente de Social Studio	Datos de muestra	Notas
ViewCount	viewCount	N/A	No se actualiza
Who	N/A	Relación polimórfica	Puede ser varios tipos de registros, incluyendo Prospecto. Vinculado.

Persona de redes sociales

El objeto Persona social contiene los siguientes campos.

 **Nota:** El objeto Persona social solo se actualiza cuando recibe una publicación de alguien con un registro de persona existente. Persona social no se actualiza a través de un proceso paralelo.

Tabla 4: Campos de Persona social

Campo de Salesforce	Valor de datos procedente de Social Studio	Datos de muestra	Notas
AreWeFollowing	areWeFollowing	N/A	No se actualiza
Bio	bio	Biografía de muestra de Twitter	N/A
ExternalId	externalUserId	1234567890	N/A
ExternalPictureURL	profileIconUrl	http://algun.dominio/imagen.jpg	N/A
Seguidores	seguidores	290	N/A
Siguiendo	seguimiento	116	N/A
IsBlacklisted	isBlacklisted	N/A	No se actualiza
IsDefault	N/A	verdadero/falso	Este valor especifica si este registro se utiliza para obtener la imagen de avatar que se muestra en el contacto/cuenta. Se utiliza por contactos sociales.N/A
IsFollowingUs	isFollowingUs	N/A	No se actualiza
Klout	kloutScore	N/A	No se actualiza
ListedCount	listed	4	N/A
MediaProvider	mediaProvider	Twitter, Facebook, etc.	Red social del perfil
MediaType	mediaType	Twitter	N/A
Nombre	author	Juan López	N/A
NumberOfFriends	friends	N/A	No se actualiza
NumberOfTweets	tweets	59546	N/A

Campo de Salesforce	Valor de datos procedente de Social Studio	Datos de muestra	Notas
Principal	N/A	Nombre del contacto (vinculado)	Persona social toma como principal un contacto de forma predeterminada.
ProfileType	authorType	Persona	N/A
ProfileUrl	profileUrl	http://twitter.com/mysamplehandle	N/A
Proveedor	mediaProvider	otro	Similar a mediaType pero permite menos valores.
R6SourceId	r6SourceId	123456789	Id. nativo para el autor
RealName	realName	Juan López	N/A
TopicType	topicType	Palabra clave o Gestionado	N/A

Datos adicionales procedentes de Social Studio

Además de los datos anteriores, ciertos campos entran en los datos sin procesar desde Social Studio pero no se asignan automáticamente a campos en los objetos Publicación social y Personal social. Puede acceder a estos campos a través de Visualforce o Apex.

Tabla 5: Campos de datos adicionales procedentes de Social Studio

Campo de datos sin procesar	Notas
authorTags	Cadena
classifiers	Clasificador[]
createLead	Booleano
firstName	Cadena
jobId	Cadena
lastName	Cadena
mediaUrls	Los datos sin procesar entran como una matriz de todos los datos adjuntos. SCS hace coincidir los primeros datos adjuntos con un tipo conocido (imagen video) en SocialPost.AttachmentType y SocialPost.AttachmentURL
originalAvatar	Cadena
originalFullName	Cadena
originalScreenName	Cadena
origins	Cadena
privacidad	Cadena
r6ParentPostId	Largo

Campo de datos sin procesar	Notas
recipientId	Cadena
replyToExternalPostId	Los datos sin procesar utilizados para buscar “En respuesta a” en Publicación social pero el campo no se escribe directamente en Publicación social
skipCreateCase	Se utiliza para la función de moderación presentada en la versión Summer '14; si es Sí, SCS omite la creación de caso en la lógica predeterminada. Este campo también puede utilizarse en lógica específica del cliente

Historial de clase de Apex predeterminada

Clase de Apex predeterminada completa del servicio al cliente de redes sociales para versiones anteriores.

Para la versión actual, consulte [Referencia de clase de Apex predeterminada](#) en la página 587

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

El servicio al cliente de redes sociales está disponible en **Enterprise Edition**, **Performance Edition** y **Unlimited Edition**.

Prueba y clase de Apex predeterminada para Spring '16

```
global virtual class InboundSocialPostHandlerImpl implements Social.InboundSocialPostHandler
{
    final static Integer CONTENT_MAX_LENGTH = 32000;
    Boolean isNewCaseCreated = false;

    // Reopen case if it has not been closed for more than this number
    global virtual Integer getMaxNumberOfDaysClosedToReopenCase() {
        return 5;
    }

    // Create a case if one of these post tags are on the SocialPost, regardless of the
    skipCreateCase indicator.
    global virtual Set<String> getPostTagsThatCreateCase(){
        return new Set<String>();
    }

    global virtual String getDefaultAccountId() {
        return null;
    }

    global Social.InboundSocialPostResult handleInboundSocialPost(SocialPost post,
        SocialPersona persona, Map<String, Object> rawData) {
        Social.InboundSocialPostResult result = new Social.InboundSocialPostResult();
        result.setSuccess(true);
    }
}
```



```
        matchPost(post);
        matchPersona(persona);

        if ((post.Content != null) && (post.Content.length() > CONTENT_MAX_LENGTH)) {
            post.Content = post.Content.abbreviate(CONTENT_MAX_LENGTH);
        }

        if (post.Id != null) {
            handleExistingPost(post, persona);
            return result;
        }

        setReplyTo(post, persona);
        buildPersona(persona);
        Case parentCase = buildParentCase(post, persona, rawData);
        setRelationshipsOnPost(post, persona, parentCase);
        setModeration(post);

        upsert post;

        if(isNewCaseCreated){
            updateCaseSource(post, parentCase);
        }

        return result;
    }

    private void setModeration(SocialPost post){
        //if we don't automatically create a case, we should flag the post as requiring
        moderator review.
        if(post.parentId == null)
            post.reviewedStatus = 'Needed';
    }

    private void updateCaseSource(SocialPost post, Case parentCase){
        if(parentCase != null) {
            parentCase.SourceId = post.Id;
            update parentCase;
        }
    }

    private void handleExistingPost(SocialPost post, SocialPersona persona) {
        update post;
        if (persona.id != null)
            updatePersona(persona);
    }

    private void setReplyTo(SocialPost post, SocialPersona persona) {
        SocialPost replyTo = findReplyTo(post, persona);
        if(replyTo.id != null) {
            post.replyToId = replyTo.id;
            post.replyTo = replyTo;
        }
    }
```

```

    }

    private SocialPersona buildPersona(SocialPersona persona) {
        if (persona.Id == null)
            createPersona(persona);
        else
            updatePersona(persona);

        return persona;
    }

    private void updatePersona(SocialPersona persona) {
        try{
            update persona;
        }catch(Exception e) {
            System.debug('Error updating social persona: ' + e.getMessage());
        }
    }

    private Case buildParentCase(SocialPost post, SocialPersona persona, Map<String, Object>
rawData){
        Case parentCase = findParentCase(post, persona);
        if (parentCase != null) {
            if (!parentCase.IsClosed) {
                return parentCase;
            }
            else if (caseShouldBeReopened(parentCase)) {
                reopenCase(parentCase);
                return parentCase;
            }
        }
        if(shouldCreateCase(post, rawData)){
            isNewCaseCreated = true;
            return createCase(post, persona);
        }

        return null;
    }

    private boolean caseShouldBeReopened(Case c){
        return c.id != null && c.isClosed && System.now() <
c.closedDate.addDays(getMaxNumberOfDaysClosedToReopenCase());
    }

    private void setRelationshipsOnPost(SocialPost postToUpdate, SocialPersona persona,
Case parentCase) {
        if (persona.Id != null) {
            postToUpdate.PersonaId = persona.Id;

            if(persona.ParentId.getSObjectType() != SocialPost.sObjectType) {
                postToUpdate.WhoId = persona.ParentId;
            }
        }
        if(parentCase != null) {

```

```
        postToUpdate.ParentId = parentCase.Id;
    }
}

private Case createCase(SocialPost post, SocialPersona persona) {
    Case newCase = new Case(subject = post.Name);
    if (persona != null && persona.ParentId != null) {
        if (persona.ParentId.getSObjectType() == Contact.sObjectType) {
            newCase.ContactId = persona.ParentId;
        } else if (persona.ParentId.getSObjectType() == Account.sObjectType) {
            newCase.AccountId = persona.ParentId;
        }
    }
    if (post != null && post.Provider != null) {
        newCase.Origin = post.Provider;
    }
    insert newCase;
    return newCase;
}

private Case findParentCase(SocialPost post, SocialPersona persona) {
    Case parentCase = null;
    if (post.ReplyTo != null && !isReplyingToAnotherCustomer(post, persona) &&
    !isChat(post)) {
        parentCase = findParentCaseFromPostReply(post);
    }
    if (parentCase == null) {
        parentCase = findParentCaseFromPersona(post, persona);
    }
    return parentCase;
}

private boolean isReplyingToAnotherCustomer(SocialPost post, SocialPersona persona){
    return !post.ReplyTo.IsOutbound && post.ReplyTo.PersonaId != persona.Id;
}

private boolean isChat(SocialPost post){
    return post.messageType == 'Private' || post.messageType == 'Direct';
}

private Case findParentCaseFromPostReply(SocialPost post) {
    if (post.ReplyTo != null && String.isNotBlank(post.ReplyTo.ParentId)) {
        List<Case> cases = [SELECT Id, IsClosed, Status, ClosedDate FROM Case WHERE
Id = :post.ReplyTo.ParentId LIMIT 1];
        if(!cases.isEmpty()) {
            return cases[0];
        }
    }
    return null;
}

private Case findParentCaseFromPersona(SocialPost post, SocialPersona persona) {
    SocialPost latestInboundPostWithSamePersonaAndRecipient =
findLatestInboundPostBasedOnPersonaAndRecipient(post, persona);
```

```

        if (lastestInboundPostWithSamePersonaAndRecipient != null) {
            List<Case> cases = [SELECT Id, IsClosed, Status, ClosedDate FROM Case WHERE
id = :lastestInboundPostWithSamePersonaAndRecipient.parentId LIMIT 1];
            if(!cases.isEmpty()) {
                return cases[0];
            }
        }
        return null;
    }

    private void reopenCase(Case parentCase) {
        SObject[] status = [SELECT MasterLabel FROM CaseStatus WHERE IsClosed = false AND
IsDefault = true];
        parentCase.Status = ((CaseStatus)status[0]).MasterLabel;
        update parentCase;
    }

    private void matchPost(SocialPost post) {
        if (post.Id != null) return;

        performR6PostIdCheck(post);

        if (post.Id == null){
            performExternalPostIdCheck(post);
        }
    }

    private void performR6PostIdCheck(SocialPost post){
        if(post.R6PostId == null) return;
        List<SocialPost> postList = [SELECT Id FROM SocialPost WHERE R6PostId =
:post.R6PostId LIMIT 1];
        if (!postList.isEmpty()) {
            post.Id = postList[0].Id;
        }
    }

    private void performExternalPostIdCheck(SocialPost post) {
        if (post.provider == 'Facebook' && post.messageType == 'Private') return;
        if (post.provider == null || post.externalPostId == null) return;
        List<SocialPost> postList = [SELECT Id FROM SocialPost WHERE ExternalPostId =
:post.ExternalPostId AND Provider = :post.provider LIMIT 1];
        if (!postList.isEmpty()) {
            post.Id = postList[0].Id;
        }
    }

    private SocialPost findReplyTo(SocialPost post, SocialPersona persona) {
        if(post.replyToId != null && post.replyTo == null)
            return findReplyToBasedOnReplyToId(post);
        if(post.responseContextExternalId != null){
            if((post.provider == 'Facebook' && post.messageType == 'Private') ||

```

```

(post.provider == 'Twitter' && post.messageType == 'Direct')){
    SocialPost replyTo =
findReplyToBasedOnResponseContextExternalPostIdAndProvider(post);
    if(replyTo.id != null)
        return replyTo;
    }
    return findReplyToBasedOnExternalPostIdAndProvider(post);
}
return new SocialPost();
}

private SocialPost findReplyToBasedOnReplyToId(SocialPost post){
    List<SocialPost> posts = [SELECT Id, ParentId, IsOutbound, PersonaId FROM SocialPost
WHERE id = :post.replyToId LIMIT 1];
    if(posts.isEmpty())
        return new SocialPost();
    return posts[0];
}

private SocialPost findReplyToBasedOnExternalPostIdAndProvider(SocialPost post){
    List<SocialPost> posts = [SELECT Id, ParentId, IsOutbound, PersonaId FROM SocialPost
WHERE Provider = :post.provider AND ExternalPostId = :post.responseContextExternalId LIMIT
1];
    if(posts.isEmpty())
        return new SocialPost();
    return posts[0];
}

private SocialPost findReplyToBasedOnResponseContextExternalPostIdAndProvider(SocialPost
post){
    List<SocialPost> posts = [SELECT Id, ParentId, IsOutbound, PersonaId FROM SocialPost
WHERE Provider = :post.provider AND responseContextExternalId =
:post.responseContextExternalId ORDER BY posted DESC NULLS LAST LIMIT 1];
    if(posts.isEmpty())
        return new SocialPost();
    return posts[0];
}

private SocialPost findLatestInboundPostBasedOnPersonaAndRecipient(SocialPost post,
SocialPersona persona) {
    if (persona != null && String.isNotBlank(persona.Id) && post != null &&
String.isNotBlank(post.Recipient)) {
        List<SocialPost> posts = [SELECT Id, ParentId FROM SocialPost WHERE Provider
= :post.provider AND Recipient = :post.Recipient AND PersonaId = :persona.id AND IsOutbound
= false ORDER BY CreatedDate DESC LIMIT 1];
        if (!posts.isEmpty()) {
            return posts[0];
        }
    }
    return null;
}

private void matchPersona(SocialPersona persona) {
    if (persona != null) {

```

```

        List<SocialPersona> personaList = new List<SocialPersona>();
        if(persona.Provider != 'Other' && String.isNotBlank(persona.ExternalId)) {
            personaList = [SELECT Id, ParentId FROM SocialPersona WHERE
                Provider = :persona.Provider AND
                ExternalId = :persona.ExternalId LIMIT 1];
        } else if(persona.Provider == 'Other' && String.isNotBlank(persona.ExternalId)
&& String.isNotBlank(persona.MediaProvider)) {
            personaList = [SELECT Id, ParentId FROM SocialPersona WHERE
                MediaProvider = :persona.MediaProvider AND
                ExternalId = :persona.ExternalId LIMIT 1];
        } else if(persona.Provider == 'Other' && String.isNotBlank(persona.Name) &&
String.isNotBlank(persona.MediaProvider)) {
            personaList = [SELECT Id, ParentId FROM SocialPersona WHERE
                MediaProvider = :persona.MediaProvider AND
                Name = :persona.Name LIMIT 1];
        }

        if (!personaList.isEmpty()) {
            persona.Id = personaList[0].Id;
            persona.ParentId = personaList[0].ParentId;
        }
    }

    private void createPersona(SocialPersona persona) {
        if (persona == null || String.isNotBlank(persona.Id) ||
!isThereEnoughInformationToCreatePersona(persona))
            return;

        SObject parent = createPersonaParent(persona);
        persona.ParentId = parent.Id;
        insert persona;
    }

    private boolean isThereEnoughInformationToCreatePersona(SocialPersona persona) {
        return String.isNotBlank(persona.Name) &&
            String.isNotBlank(persona.Provider) &&
            String.isNotBlank(persona.MediaProvider);
    }

    private boolean shouldCreateCase(SocialPost post, Map<String, Object> rawData){
        return !hasSkipCreateCaseIndicator(rawData) || hasPostTagsThatCreateCase(post);
    }

    private boolean hasSkipCreateCaseIndicator(Map<String, Object> rawData) {
        Object skipCreateCase = rawData.get('skipCreateCase');
        return skipCreateCase != null &&
'true'.equalsIgnoreCase(String.valueOf(skipCreateCase));
    }

    private boolean hasPostTagsThatCreateCase(SocialPost post){
        Set<String> postTags = getPostTags(post);
        postTags.retainAll(getPostTagsThatCreateCase());
        return !postTags.isEmpty();
    }

```

```
    }

    private Set<String> getPostTags(SocialPost post){
        Set<String> postTags = new Set<String>();
        if(post.postTags != null)
            postTags.addAll(post.postTags.split(',', 0));
        return postTags;
    }

    global String getPersonaFirstName(SocialPersona persona) {
        String name = getPersonaName(persona);
        String firstName = '';
        if (name.contains(' ')) {
            firstName = name.substringBeforeLast(' ');
        }
        firstName = firstName.abbreviate(40);
        return firstName;
    }

    global String getPersonaLastName(SocialPersona persona) {
        String name = getPersonaName(persona);
        String lastName = name;
        if (name.contains(' ')) {
            lastName = name.substringAfterLast(' ');
        }
        lastName = lastName.abbreviate(80);
        return lastName;
    }

    private String getPersonaName(SocialPersona persona) {
        String name = persona.Name.trim();
        if (String.isNotBlank(persona.RealName)) {
            name = persona.RealName.trim();
        }
        return name;
    }

    global virtual SObject createPersonaParent(SocialPersona persona) {

        String firstName = getPersonaFirstName(persona);
        String lastName = getPersonaLastName(persona);

        Contact contact = new Contact(LastName = lastName, FirstName = firstName);
        String defaultAccountId = getDefaultAccountId();
        if (defaultAccountId != null)
            contact.AccountId = defaultAccountId;
        insert contact;
        return contact;
    }

}
```

Prueba

```
@isTest
public class InboundSocialPostHandlerImplTest {

    static Map<String, Object> sampleSocialData;
    static Social.InboundSocialPostHandlerImpl handler;

    static {
        handler = new Social.InboundSocialPostHandlerImpl();
        sampleSocialData = getSampleSocialData('1');
    }

    static testMethod void verifyNewRecordCreation() {
        SocialPost post = getSocialPost(sampleSocialData);
        SocialPersona persona = getSocialPersona(sampleSocialData);

        test.startTest();
        handler.handleInboundSocialPost(post, persona, sampleSocialData);
        test.stopTest();

        SocialPost createdPost = [SELECT Id, PersonaId, ParentId, WhoId FROM SocialPost];

        SocialPersona createdPersona = [SELECT Id, ParentId FROM SocialPersona];
        Contact createdContact = [SELECT Id FROM Contact];
        Case createdCase = [SELECT Id, ContactId FROM Case];

        System.assertEquals(createdPost.PersonaId, createdPersona.Id, 'Post is not linked
to the Persona.');
```

System.assertEquals(createdPost.WhoId, createdPersona.ParentId, 'Post is not linked
to the Contact');

System.assertEquals(createdPost.ParentId, createdCase.Id, 'Post is not linked to
the Case.');

System.assertEquals(createdCase.ContactId, createdContact.Id, 'Contact is not
linked to the Case.');

}

```
static testMethod void matchSocialPostRecord() {
    SocialPost existingPost = getSocialPost(getSampleSocialData('2'));
    insert existingPost;

    SocialPost post = getSocialPost(sampleSocialData);
    post.R6PostId = existingPost.R6PostId;
    SocialPersona persona = getSocialPersona(sampleSocialData);

    test.startTest();
    handler.handleInboundSocialPost(post, persona, sampleSocialData);
    test.stopTest();

    System.assertEquals(1, [SELECT Id FROM SocialPost].size(), 'There should be only
1 post');
```

}

```
static testMethod void matchSocialPersonaRecord() {
    Contact existingContact = new Contact(LastName = 'LastName');
```



```

insert existingContact;
SocialPersona existingPersona = getSocialPersona(getSampleSocialData('2'));
existingPersona.ParentId = existingContact.Id;
insert existingPersona;

SocialPost post = getSocialPost(sampleSocialData);
SocialPersona persona = getSocialPersona(sampleSocialData);
persona.ExternalId = existingPersona.ExternalId;

test.startTest();
handler.handleInboundSocialPost(post, persona, sampleSocialData);
test.stopTest();

SocialPost createdPost = [SELECT Id, PersonaId, ParentId, WhoId FROM SocialPost];

SocialPersona createdPersona = [SELECT Id, ParentId FROM SocialPersona];
Contact createdContact = [SELECT Id FROM Contact];
Case createdCase = [SELECT Id, ContactId FROM Case];

System.assertEquals(createdPost.PersonaId, createdPersona.Id, 'Post is not linked
to the Persona.');
```

```

System.assertEquals(createdPost.WhoId, createdPersona.ParentId, 'Post is not linked
to the Contact');
```

```

System.assertEquals(createdPost.ParentId, createdCase.Id, 'Post is not linked to
the Case.');
```

```

System.assertEquals(createdCase.ContactId, createdContact.Id, 'Contact is not
linked to the Case.');
```

```

}

static testMethod void matchCaseRecord() {
Contact existingContact = new Contact(LastName = 'LastName');
insert existingContact;
SocialPersona existingPersona = getSocialPersona(getSampleSocialData('2'));
existingPersona.ParentId = existingContact.Id;
insert existingPersona;
Case existingCase = new Case(ContactId = existingContact.Id, Subject = 'Test Case');

insert existingCase;
SocialPost existingPost = getSocialPost(getSampleSocialData('2'));
existingPost.ParentId = existingCase.Id;
existingPost.WhoId = existingContact.Id;
existingPost.PersonaId = existingPersona.Id;
insert existingPost;

SocialPost post = getSocialPost(sampleSocialData);
post.responseContextExternalId = existingPost.ExternalPostId;

test.startTest();
handler.handleInboundSocialPost(post, existingPersona, sampleSocialData);
test.stopTest();

SocialPost createdPost = [SELECT Id, PersonaId, ParentId, WhoId FROM SocialPost
WHERE R6PostId = :post.R6PostId];
System.assertEquals(existingPersona.Id, createdPost.PersonaId, 'Post is not linked

```

```

to the Persona.');
```

`System.assertEquals(existingContact.Id, createdPost.WhoId, 'Post is not linked to
the Contact');
 System.assertEquals(existingCase.Id, createdPost.ParentId, 'Post is not linked to
the Case.');`
`System.assertEquals(1, [SELECT Id FROM Case].size(), 'There should only be 1
Case.');`
`}

 static testMethod void reopenClosedCase() {
 Contact existingContact = new Contact(LastName = 'LastName');
 insert existingContact;
 SocialPersona existingPersona = getSocialPersona(getSampleSocialData('2'));
 existingPersona.ParentId = existingContact.Id;
 insert existingPersona;
 Case existingCase = new Case(ContactId = existingContact.Id, Subject = 'Test Case',
Status = 'Closed');
 insert existingCase;
 SocialPost existingPost = getSocialPost(getSampleSocialData('2'));
 existingPost.ParentId = existingCase.Id;
 existingPost.WhoId = existingContact.Id;
 existingPost.PersonaId = existingPersona.Id;
 insert existingPost;

 SocialPost post = getSocialPost(sampleSocialData);
 post.responseContextExternalId = existingPost.ExternalPostId;

 test.startTest();
 handler.handleInboundSocialPost(post, existingPersona, sampleSocialData);
 test.stopTest();

 SocialPost createdPost = [SELECT Id, PersonaId, ParentId, WhoId FROM SocialPost
WHERE R6PostId = :post.R6PostId];
 System.assertEquals(existingPersona.Id, createdPost.PersonaId, 'Post is not linked
to the Persona.');`
`System.assertEquals(existingContact.Id, createdPost.WhoId, 'Post is not linked to
the Contact');`
`System.assertEquals(existingCase.Id, createdPost.ParentId, 'Post is not linked to
the Case.');`
`System.assertEquals(1, [SELECT Id FROM Case].size(), 'There should only be 1
Case.');`
`System.assertEquals(false, [SELECT Id, IsClosed FROM Case WHERE Id =
:existingCase.Id].IsClosed, 'Case should be open.');`
`}

 static SocialPost getSocialPost(Map<String, Object> socialData) {
 SocialPost post = new SocialPost();
 post.Name = String.valueOf(socialData.get('source'));
 post.Content = String.valueOf(socialData.get('content'));
 post.Posted = Date.valueOf(String.valueOf(socialData.get('postDate')));
 post.PostUrl = String.valueOf(socialData.get('postUrl'));
 post.Provider = String.valueOf(socialData.get('mediaProvider'));
 post.MessageType = String.valueOf(socialData.get('messageType'));
 post.ExternalPostId = String.valueOf(socialData.get('externalPostId'));
 }`

```

        post.R6PostId = String.valueOf(socialData.get('r6PostId'));
        return post;
    }

    static SocialPersona getSocialPersona(Map<String, Object> socialData) {
        SocialPersona persona = new SocialPersona();
        persona.Name = String.valueOf(socialData.get('author'));
        persona.RealName = String.valueOf(socialData.get('realName'));
        persona.Provider = String.valueOf(socialData.get('mediaProvider'));
        persona.MediaProvider = String.valueOf(socialData.get('mediaProvider'));
        persona.ExternalId = String.valueOf(socialData.get('externalUserId'));
        return persona;
    }

    static Map<String, Object> getSampleSocialData(String suffix) {
        Map<String, Object> socialData = new Map<String, Object>();
        socialData.put('r6PostId', 'R6PostId' + suffix);
        socialData.put('r6SourceId', 'R6SourceId' + suffix);
        socialData.put('postTags', null);
        socialData.put('externalPostId', 'ExternalPostId' + suffix);
        socialData.put('content', 'Content' + suffix);
        socialData.put('postDate', '2015-01-12T12:12:12Z');
        socialData.put('mediaType', 'Twitter');
        socialData.put('author', 'Author');
        socialData.put('skipCreateCase', false);
        socialData.put('mediaProvider', 'TWITTER');
        socialData.put('externalUserId', 'ExternalUserId');
        socialData.put('postUrl', 'PostUrl' + suffix);
        socialData.put('messageType', 'Tweet');
        socialData.put('source', 'Source' + suffix);
        socialData.put('replyToExternalPostId', null);
        socialData.put('realName', 'Real Name');
        return socialData;
    }
}

```

Prueba y clase de Apex predeterminada para Winter '15

```

global virtual class InboundSocialPostHandlerImpl implements Social.InboundSocialPostHandler
{

    final static Integer CONTENT_MAX_LENGTH = 32000;
    Boolean isNewCaseCreated = false;

    // Reopen case if it has not been closed for more than this number
    global virtual Integer getMaxNumberOfDaysClosedToReopenCase() {
        return 5;
    }

    // Create a case if one of these post tags are on the SocialPost, regardless of the
    skipCreateCase indicator.
    global virtual Set<String> getPostTagsThatCreateCase(){
        return new Set<String>();
    }
}

```

```
    }

    global virtual String getDefaultAccountId() {
        return null;
    }

    global Social.InboundSocialPostResult handleInboundSocialPost(SocialPost post,
SocialPersona persona, Map<String, Object> rawData) {
        Social.InboundSocialPostResult result = new Social.InboundSocialPostResult();
        result.setSuccess(true);
        matchPost(post);
        matchPersona(persona);

        if ((post.Content != null) && (post.Content.length() > CONTENT_MAX_LENGTH)) {
            post.Content = post.Content.abbreviate(CONTENT_MAX_LENGTH);
        }

        if (post.Id != null) {
            handleExistingPost(post, persona);
            return result;
        }

        setReplyTo(post, persona);
        buildPersona(persona);
        Case parentCase = buildParentCase(post, persona, rawData);
        setRelationshipsOnPost(post, persona, parentCase);

        upsert post;

        if(isNewCaseCreated){
            updateCaseSource(post, parentCase);
        }

        return result;
    }

    private void updateCaseSource(SocialPost post, Case parentCase){
        if(parentCase != null) {
            parentCase.SourceId = post.Id;
            update parentCase;
        }
    }

    private void handleExistingPost(SocialPost post, SocialPersona persona) {
        update post;
        if (persona.id != null)
            updatePersona(persona);
    }

    private void setReplyTo(SocialPost post, SocialPersona persona) {
        SocialPost replyTo = findReplyTo(post, persona);
        if(replyTo.id != null) {
            post.replyToId = replyTo.id;
        }
    }
}
```

```
        post.replyTo = replyTo;
    }
}

private SocialPersona buildPersona(SocialPersona persona) {
    if (persona.Id == null)
        createPersona(persona);
    else
        updatePersona(persona);

    return persona;
}

private void updatePersona(SocialPersona persona) {
    try{
        update persona;
    }catch(Exception e) {
        System.debug('Error updating social persona: ' + e.getMessage());
    }
}

private Case buildParentCase(SocialPost post, SocialPersona persona, Map<String, Object>
rawData){
    Case parentCase = findParentCase(post, persona);
    if (parentCase != null) {
        if (!parentCase.IsClosed) {
            return parentCase;
        }
        else if (caseShouldBeReopened(parentCase)) {
            reopenCase(parentCase);
            return parentCase;
        }
    }
    if(shouldCreateCase(post, rawData)){
        isNewCaseCreated = true;
        return createCase(post, persona);
    }

    return null;
}

private boolean caseShouldBeReopened(Case c){
    return c.id != null && c.isClosed && System.now() <
c.closedDate.addDays(getMaxNumberOfDaysClosedToReopenCase());
}

private void setRelationshipsOnPost(SocialPost postToUpdate, SocialPersona persona,
Case parentCase) {
    if (persona.Id != null) {
        postToUpdate.PersonaId = persona.Id;

        if(persona.ParentId.getSObjectType() != SocialPost.sObjectType) {
            postToUpdate.WhoId = persona.ParentId;
        }
    }
}
```

```

    }
    if(parentCase != null) {
        postToUpdate.ParentId = parentCase.Id;
    }
}

private Case createCase(SocialPost post, SocialPersona persona) {
    Case newCase = new Case(subject = post.Name);
    if (persona != null && persona.ParentId != null) {
        if (persona.ParentId.getSObjectType() == Contact.sObjectType) {
            newCase.ContactId = persona.ParentId;
        } else if (persona.ParentId.getSObjectType() == Account.sObjectType) {
            newCase.AccountId = persona.ParentId;
        }
    }
    if (post != null && post.Provider != null) {
        newCase.Origin = post.Provider;
    }
    insert newCase;
    return newCase;
}

private Case findParentCase(SocialPost post, SocialPersona persona) {
    Case parentCase = null;
    if (post.ReplyTo != null && !isReplyingToAnotherCustomer(post, persona) &&
    !isChat(post)) {
        parentCase = findParentCaseFromPostReply(post);
    }
    if (parentCase == null) {
        parentCase = findParentCaseFromPersona(post, persona);
    }
    return parentCase;
}

private boolean isReplyingToAnotherCustomer(SocialPost post, SocialPersona persona){
    return !post.ReplyTo.IsOutbound && post.ReplyTo.PersonaId != persona.Id;
}

private boolean isChat(SocialPost post){
    return post.messageType == 'Private' || post.messageType == 'Direct';
}

private Case findParentCaseFromPostReply(SocialPost post) {
    if (post.ReplyTo != null && String.isNotBlank(post.ReplyTo.ParentId)) {
        List<Case> cases = [SELECT Id, IsClosed, Status, ClosedDate FROM Case WHERE
Id = :post.ReplyTo.ParentId LIMIT 1];
        if(!cases.isEmpty()) {
            return cases[0];
        }
    }
    return null;
}

private Case findParentCaseFromPersona(SocialPost post, SocialPersona persona) {

```

```

        SocialPost latestInboundPostWithSamePersonaAndRecipient =
findLatestInboundPostBasedOnPersonaAndRecipient(post, persona);
        if (latestInboundPostWithSamePersonaAndRecipient != null) {
            List<Case> cases = [SELECT Id, IsClosed, Status, ClosedDate FROM Case WHERE
id = :latestInboundPostWithSamePersonaAndRecipient.parentId LIMIT 1];
            if(!cases.isEmpty()) {
                return cases[0];
            }
        }
        return null;
    }

    private void reopenCase(Case parentCase) {
        SObject[] status = [SELECT MasterLabel FROM CaseStatus WHERE IsClosed = false AND
IsDefault = true];
        parentCase.Status = ((CaseStatus)status[0]).MasterLabel;
        update parentCase;
    }

    private void matchPost(SocialPost post) {
        if (post.Id != null) return;

        performR6PostIdCheck(post);

        if (post.Id == null){
            performExternalPostIdCheck(post);
        }
    }

    private void performR6PostIdCheck(SocialPost post){
        if(post.R6PostId == null) return;
        List<SocialPost> postList = [SELECT Id FROM SocialPost WHERE R6PostId =
:post.R6PostId LIMIT 1];
        if (!postList.isEmpty()) {
            post.Id = postList[0].Id;
        }
    }

    private void performExternalPostIdCheck(SocialPost post) {
        if (post.provider == 'Facebook' && post.messageType == 'Private') return;
        if (post.provider == null || post.externalPostId == null) return;
        List<SocialPost> postList = [SELECT Id FROM SocialPost WHERE ExternalPostId =
:post.ExternalPostId AND Provider = :post.provider LIMIT 1];
        if (!postList.isEmpty()) {
            post.Id = postList[0].Id;
        }
    }

    private SocialPost findReplyTo(SocialPost post, SocialPersona persona) {
        if(post.replyToId != null && post.replyTo == null)
            return findReplyToBasedOnReplyToId(post);
    }

```

```

        if(post.responseContextExternalId != null){
            if((post.provider == 'Facebook' && post.messageType == 'Private') ||
(post.provider == 'Twitter' && post.messageType == 'Direct')){
                SocialPost replyTo =
findReplyToBasedOnResponseContextExternalPostIdAndProvider(post);
                if(replyTo.id != null)
                    return replyTo;
            }
            return findReplyToBasedOnExternalPostIdAndProvider(post);
        }
        return new SocialPost();
    }

    private SocialPost findReplyToBasedOnReplyToId(SocialPost post){
        List<SocialPost> posts = [SELECT Id, ParentId, IsOutbound, PersonaId FROM SocialPost
WHERE id = :post.replyToId LIMIT 1];
        if(posts.isEmpty())
            return new SocialPost();
        return posts[0];
    }

    private SocialPost findReplyToBasedOnExternalPostIdAndProvider(SocialPost post){
        List<SocialPost> posts = [SELECT Id, ParentId, IsOutbound, PersonaId FROM SocialPost
WHERE Provider = :post.provider AND ExternalPostId = :post.responseContextExternalId LIMIT
1];
        if(posts.isEmpty())
            return new SocialPost();
        return posts[0];
    }

    private SocialPost findReplyToBasedOnResponseContextExternalPostIdAndProvider(SocialPost
post){
        List<SocialPost> posts = [SELECT Id, ParentId, IsOutbound, PersonaId FROM SocialPost
WHERE Provider = :post.provider AND responseContextExternalId =
:post.responseContextExternalId ORDER BY posted DESC NULLS LAST LIMIT 1];
        if(posts.isEmpty())
            return new SocialPost();
        return posts[0];
    }

    private SocialPost findLatestInboundPostBasedOnPersonaAndRecipient(SocialPost post,
SocialPersona persona) {
        if (persona != null && String.isNotBlank(persona.Id) && post != null &&
String.isNotBlank(post.Recipient)) {
            List<SocialPost> posts = [SELECT Id, ParentId FROM SocialPost WHERE Provider
= :post.provider AND Recipient = :post.Recipient AND PersonaId = :persona.id AND IsOutbound
= false ORDER BY CreatedDate DESC LIMIT 1];
            if (!posts.isEmpty()) {
                return posts[0];
            }
        }
        return null;
    }
}

```



```

private void matchPersona(SocialPersona persona) {
    if (persona != null) {
        List<SocialPersona> personaList = new List<SocialPersona>();
        if(persona.Provider != 'Other' && String.isNotBlank(persona.ExternalId)) {
            personaList = [SELECT Id, ParentId FROM SocialPersona WHERE
                Provider = :persona.Provider AND
                ExternalId = :persona.ExternalId LIMIT 1];
        } else if(persona.Provider == 'Other' && String.isNotBlank(persona.ExternalId)
&& String.isNotBlank(persona.MediaProvider)) {
            personaList = [SELECT Id, ParentId FROM SocialPersona WHERE
                MediaProvider = :persona.MediaProvider AND
                ExternalId = :persona.ExternalId LIMIT 1];
        } else if(persona.Provider == 'Other' && String.isNotBlank(persona.Name) &&
String.isNotBlank(persona.MediaProvider)) {
            personaList = [SELECT Id, ParentId FROM SocialPersona WHERE
                MediaProvider = :persona.MediaProvider AND
                Name = :persona.Name LIMIT 1];
        }

        if (!personaList.isEmpty()) {
            persona.Id = personaList[0].Id;
            persona.ParentId = personaList[0].ParentId;
        }
    }
}

private void createPersona(SocialPersona persona) {
    if (persona == null || String.isNotBlank(persona.Id) ||
!isThereEnoughInformationToCreatePersona(persona))
        return;

    SObject parent = createPersonaParent(persona);
    persona.ParentId = parent.Id;
    insert persona;
}

private boolean isThereEnoughInformationToCreatePersona(SocialPersona persona) {
    return String.isNotBlank(persona.Name) &&
        String.isNotBlank(persona.Provider) &&
        String.isNotBlank(persona.MediaProvider);
}

private boolean shouldCreateCase(SocialPost post, Map<String, Object> rawData){
    return !hasSkipCreateCaseIndicator(rawData) || hasPostTagsThatCreateCase(post);
}

private boolean hasSkipCreateCaseIndicator(Map<String, Object> rawData) {
    Object skipCreateCase = rawData.get('skipCreateCase');
    return skipCreateCase != null &&
'true'.equalsIgnoreCase(String.valueOf(skipCreateCase));
}

private boolean hasPostTagsThatCreateCase(SocialPost post){
    Set<String> postTags = getPostTags(post);

```

```
        postTags.retainAll(getPostTagsThatCreateCase());
        return !postTags.isEmpty();
    }

    private Set<String> getPostTags(SocialPost post){
        Set<String> postTags = new Set<String>();
        if(post.postTags != null)
            postTags.addAll(post.postTags.split(',', 0));
        return postTags;
    }

    global String getPersonaFirstName(SocialPersona persona) {
        String name = getPersonaName(persona);
        String firstName = '';
        if (name.contains(' ')) {
            firstName = name.substringBeforeLast(' ');
        }
        firstName = firstName.abbreviate(40);
        return firstName;
    }

    global String getPersonaLastName(SocialPersona persona) {
        String name = getPersonaName(persona);
        String lastName = name;
        if (name.contains(' ')) {
            lastName = name.substringAfterLast(' ');
        }
        lastName = lastName.abbreviate(80);
        return lastName;
    }

    private String getPersonaName(SocialPersona persona) {
        String name = persona.Name.trim();
        if (String.isNotBlank(persona.RealName)) {
            name = persona.RealName.trim();
        }
        return name;
    }

    global virtual SObject createPersonaParent(SocialPersona persona) {

        String firstName = getPersonaFirstName(persona);
        String lastName = getPersonaLastName(persona);

        Contact contact = new Contact(LastName = lastName, FirstName = firstName);
        String defaultAccountId = getDefaultAccountId();
        if (defaultAccountId != null)
            contact.AccountId = defaultAccountId;
        insert contact;
        return contact;
    }
}
```

Prueba

```
@isTest
public class InboundSocialPostHandlerImplTest {

    static Map<String, Object> sampleSocialData;
    static Social.InboundSocialPostHandlerImpl handler;

    static {
        handler = new Social.InboundSocialPostHandlerImpl();
        sampleSocialData = getSampleSocialData('1');
    }

    static testMethod void verifyNewRecordCreation() {
        SocialPost post = getSocialPost(sampleSocialData);
        SocialPersona persona = getSocialPersona(sampleSocialData);

        test.startTest();
        handler.handleInboundSocialPost(post, persona, sampleSocialData);
        test.stopTest();

        SocialPost createdPost = [SELECT Id, PersonaId, ParentId, WhoId FROM SocialPost];

        SocialPersona createdPersona = [SELECT Id, ParentId FROM SocialPersona];
        Contact createdContact = [SELECT Id FROM Contact];
        Case createdCase = [SELECT Id, ContactId FROM Case];

        System.assertEquals(createdPost.PersonaId, createdPersona.Id, 'Post is not linked
to the Persona.');
```

System.assertEquals(createdPost.WhoId, createdPersona.ParentId, 'Post is not linked
to the Contact');

System.assertEquals(createdPost.ParentId, createdCase.Id, 'Post is not linked to
the Case.');

System.assertEquals(createdCase.ContactId, createdContact.Id, 'Contact is not
linked to the Case.');

}

```
static testMethod void matchSocialPostRecord() {
    SocialPost existingPost = getSocialPost(getSampleSocialData('2'));
    insert existingPost;

    SocialPost post = getSocialPost(sampleSocialData);
    post.R6PostId = existingPost.R6PostId;
    SocialPersona persona = getSocialPersona(sampleSocialData);

    test.startTest();
    handler.handleInboundSocialPost(post, persona, sampleSocialData);
    test.stopTest();

    System.assertEquals(1, [SELECT Id FROM SocialPost].size(), 'There should be only
1 post');
```

}

```
static testMethod void matchSocialPersonaRecord() {
    Contact existingContact = new Contact(LastName = 'LastName');
```

```

insert existingContact;
SocialPersona existingPersona = getSocialPersona(getSampleSocialData('2'));
existingPersona.ParentId = existingContact.Id;
insert existingPersona;

SocialPost post = getSocialPost(sampleSocialData);
SocialPersona persona = getSocialPersona(sampleSocialData);
persona.ExternalId = existingPersona.ExternalId;

test.startTest();
handler.handleInboundSocialPost(post, persona, sampleSocialData);
test.stopTest();

SocialPost createdPost = [SELECT Id, PersonaId, ParentId, WhoId FROM SocialPost];

SocialPersona createdPersona = [SELECT Id, ParentId FROM SocialPersona];
Contact createdContact = [SELECT Id FROM Contact];
Case createdCase = [SELECT Id, ContactId FROM Case];

System.assertEquals(createdPost.PersonaId, createdPersona.Id, 'Post is not linked
to the Persona.');
```

```

System.assertEquals(createdPost.WhoId, createdPersona.ParentId, 'Post is not linked
to the Contact');
```

```

System.assertEquals(createdPost.ParentId, createdCase.Id, 'Post is not linked to
the Case.');
```

```

System.assertEquals(createdCase.ContactId, createdContact.Id, 'Contact is not
linked to the Case.');
```

```

}

static testMethod void matchCaseRecord() {
Contact existingContact = new Contact(LastName = 'LastName');
insert existingContact;
SocialPersona existingPersona = getSocialPersona(getSampleSocialData('2'));
existingPersona.ParentId = existingContact.Id;
insert existingPersona;
Case existingCase = new Case(ContactId = existingContact.Id, Subject = 'Test Case');

insert existingCase;
SocialPost existingPost = getSocialPost(getSampleSocialData('2'));
existingPost.ParentId = existingCase.Id;
existingPost.WhoId = existingContact.Id;
existingPost.PersonaId = existingPersona.Id;
insert existingPost;

SocialPost post = getSocialPost(sampleSocialData);
post.responseContextExternalId = existingPost.ExternalPostId;

test.startTest();
handler.handleInboundSocialPost(post, existingPersona, sampleSocialData);
test.stopTest();

SocialPost createdPost = [SELECT Id, PersonaId, ParentId, WhoId FROM SocialPost
WHERE R6PostId = :post.R6PostId];
System.assertEquals(existingPersona.Id, createdPost.PersonaId, 'Post is not linked

```

```

to the Persona.');
```

`System.assertEquals(existingContact.Id, createdPost.WhoId, 'Post is not linked to
the Contact');
 System.assertEquals(existingCase.Id, createdPost.ParentId, 'Post is not linked to
the Case.');`
`System.assertEquals(1, [SELECT Id FROM Case].size(), 'There should only be 1
Case.');`
`}

 static testMethod void reopenClosedCase() {
 Contact existingContact = new Contact(LastName = 'LastName');
 insert existingContact;
 SocialPersona existingPersona = getSocialPersona(getSampleSocialData('2'));
 existingPersona.ParentId = existingContact.Id;
 insert existingPersona;
 Case existingCase = new Case(ContactId = existingContact.Id, Subject = 'Test Case',
Status = 'Closed');
 insert existingCase;
 SocialPost existingPost = getSocialPost(getSampleSocialData('2'));
 existingPost.ParentId = existingCase.Id;
 existingPost.WhoId = existingContact.Id;
 existingPost.PersonaId = existingPersona.Id;
 insert existingPost;

 SocialPost post = getSocialPost(sampleSocialData);
 post.responseContextExternalId = existingPost.ExternalPostId;

 test.startTest();
 handler.handleInboundSocialPost(post, existingPersona, sampleSocialData);
 test.stopTest();

 SocialPost createdPost = [SELECT Id, PersonaId, ParentId, WhoId FROM SocialPost
WHERE R6PostId = :post.R6PostId];
 System.assertEquals(existingPersona.Id, createdPost.PersonaId, 'Post is not linked
to the Persona.');`
`System.assertEquals(existingContact.Id, createdPost.WhoId, 'Post is not linked to
the Contact');
 System.assertEquals(existingCase.Id, createdPost.ParentId, 'Post is not linked to
the Case.');`
`System.assertEquals(1, [SELECT Id FROM Case].size(), 'There should only be 1
Case.');`
`System.assertEquals(false, [SELECT Id, IsClosed FROM Case WHERE Id =
:existingCase.Id].IsClosed, 'Case should be open.');`
`}

 static SocialPost getSocialPost(Map<String, Object> socialData) {
 SocialPost post = new SocialPost();
 post.Name = String.valueOf(socialData.get('source'));
 post.Content = String.valueOf(socialData.get('content'));
 post.Posted = Date.valueOf(String.valueOf(socialData.get('postDate')));
 post.PostUrl = String.valueOf(socialData.get('postUrl'));
 post.Provider = String.valueOf(socialData.get('mediaProvider'));
 post.MessageType = String.valueOf(socialData.get('messageType'));
 post.ExternalPostId = String.valueOf(socialData.get('externalPostId'));
 }`

```

        post.R6PostId = String.valueOf(socialData.get('r6PostId'));
        return post;
    }

    static SocialPersona getSocialPersona(Map<String, Object> socialData) {
        SocialPersona persona = new SocialPersona();
        persona.Name = String.valueOf(socialData.get('author'));
        persona.RealName = String.valueOf(socialData.get('realName'));
        persona.Provider = String.valueOf(socialData.get('mediaProvider'));
        persona.MediaProvider = String.valueOf(socialData.get('mediaProvider'));
        persona.ExternalId = String.valueOf(socialData.get('externalUserId'));
        return persona;
    }

    static Map<String, Object> getSampleSocialData(String suffix) {
        Map<String, Object> socialData = new Map<String, Object>();
        socialData.put('r6PostId', 'R6PostId' + suffix);
        socialData.put('r6SourceId', 'R6SourceId' + suffix);
        socialData.put('postTags', null);
        socialData.put('externalPostId', 'ExternalPostId' + suffix);
        socialData.put('content', 'Content' + suffix);
        socialData.put('postDate', '2015-01-12T12:12:12Z');
        socialData.put('mediaType', 'Twitter');
        socialData.put('author', 'Author');
        socialData.put('skipCreateCase', false);
        socialData.put('mediaProvider', 'TWITTER');
        socialData.put('externalUserId', 'ExternalUserId');
        socialData.put('postUrl', 'PostUrl' + suffix);
        socialData.put('messageType', 'Tweet');
        socialData.put('source', 'Source' + suffix);
        socialData.put('replyToExternalPostId', null);
        socialData.put('realName', 'Real Name');
        return socialData;
    }
}

```

Clase de Apex para Spring '15 y Summer '15

```

global virtual class InboundSocialPostHandlerImpl implements Social.InboundSocialPostHandler
{

    final static Integer CONTENT_MAX_LENGTH = 32000;

    // Reopen case if it has not been closed for more than this number
    global virtual Integer getMaxNumberOfDaysClosedToReopenCase() {
        return 5;
    }

    global virtual String getDefaultAccountId() {
        return null;
    }

    global Social.InboundSocialPostResult handleInboundSocialPost(SocialPost post,

```

```
SocialPersona persona, Map<String, Object> rawData) {
    Social.InboundSocialPostResult result = new Social.InboundSocialPostResult();
    result.setSuccess(true);
    matchPost(post);
    matchPersona(persona);

    if ((post.Content != null) && (post.Content.length() > CONTENT_MAX_LENGTH)) {
        post.Content = post.Content.abbreviate(CONTENT_MAX_LENGTH);
    }

    if (post.Id != null) {
        handleExistingPost(post, persona);
        return result;
    }

    setReplyTo(post, persona);
    buildPersona(persona);
    Case parentCase = buildParentCase(post, persona, rawData);
    setRelationshipsOnPost(post, persona, parentCase);

    upsert post;

    return result;
}

private void handleExistingPost(SocialPost post, SocialPersona persona) {
    update post;
    if (persona.id != null)
        updatePersona(persona);
}

private void setReplyTo(SocialPost post, SocialPersona persona) {
    SocialPost replyTo = findReplyTo(post, persona);
    if (replyTo.id != null) {
        post.replyToId = replyTo.id;
        post.replyTo = replyTo;
    }
}

private SocialPersona buildPersona(SocialPersona persona) {
    if (persona.Id == null)
        createPersona(persona);
    else
        updatePersona(persona);
    return persona;
}

private void updatePersona(SocialPersona persona) {
    try {
        update persona;
    } catch (Exception e) {
        System.debug('Error updating social persona: ' + e.getMessage());
    }
}
```

```

    }

    private Case buildParentCase(SocialPost post, SocialPersona persona,
    Map<String, Object> rawData){
        Case parentCase = findParentCase(post, persona);
        if (caseShouldBeReopened(parentCase))
            reopenCase(parentCase);
        else if(! hasSkipCreateCaseIndicator(rawData) && (parentCase.id == null ||
parentCase.isClosed))
            parentCase = createCase(post, persona);
        return parentCase;
    }

    private boolean caseShouldBeReopened(Case c){
        return c.id != null && c.isClosed && System.now() <
c.closedDate.addDays (getMaxNumberOfDaysClosedToReopenCase());
    }

    private void setRelationshipsOnPost(SocialPost postToUpdate, SocialPersona persona,
Case parentCase) {
        if (persona.Id != null)
            postToUpdate.PersonaId = persona.Id;
        if(parentCase.id != null)
            postToUpdate.ParentId = parentCase.Id;
    }

    private Case createCase(SocialPost post, SocialPersona persona) {
        Case newCase = new Case(subject = post.Name);
        if (persona != null && persona.ParentId != null) {
            if (persona.ParentId.getSObjectType() == Contact.sObjectType)
                newCase.ContactId = persona.ParentId;
        }
        if (post != null && post.Provider != null) {
            newCase.Origin = post.Provider;
        }
        insert newCase;
        return newCase;
    }

    private Case findParentCase(SocialPost post, SocialPersona persona) {
        Case parentCase = new Case();
        if (post.ReplyTo != null && (post.ReplyTo.IsOutbound || post.ReplyTo.PersonaId ==
persona.Id))
            parentCase = findParentCaseFromPostReply(post);
        else if((post.messageType == 'Direct' || post.messageType == 'Private') &&
String.isNotBlank(post.Recipient))
            parentCase = findParentCaseFromRecipient(post, persona);
        return parentCase;
    }

    private Case findParentCaseFromPostReply(SocialPost post){
        List<Case> cases = [SELECT Id, IsClosed, Status, ClosedDate FROM Case WHERE Id =
:post.ReplyTo.ParentId LIMIT 1];
        if(!cases.isEmpty())

```



```

        return cases[0];
    }
    return new Case();
}

private Case findParentCaseFromRecipient(SocialPost post, SocialPersona persona){
    List<Case> cases = [SELECT Id, IsClosed, Status, ClosedDate FROM Case WHERE id =
:findReplyToBasedOnRecipientsLastPostToSender(post, persona).parentId LIMIT 1];
    if(!cases.isEmpty())
        return cases[0];
    return new Case();
}

private void reopenCase(Case parentCase) {
    SObject[] status = [SELECT MasterLabel FROM CaseStatus WHERE IsClosed = false AND
IsDefault = true];
    parentCase.Status = ((CaseStatus)status[0]).MasterLabel;
    update parentCase;
}

private void matchPost(SocialPost post) {
    if (post.Id != null) return;

    performR6PostIdCheck(post);

    if (post.Id == null){
        performExternalPostIdCheck(post);
    }
}

private void performR6PostIdCheck(SocialPost post){
    if(post.R6PostId == null) return;
    List<SocialPost> postList = [SELECT Id FROM SocialPost WHERE R6PostId = :post.R6PostId
LIMIT 1];
    if (!postList.isEmpty()) {
        post.Id = postList[0].Id;
    }
}

private void performExternalPostIdCheck(SocialPost post) {
    if (post.provider == 'Facebook' && post.messageType == 'Private') return;
    if (post.provider == null || post.externalPostId == null) return;
    List<SocialPost> postList = [SELECT Id FROM SocialPost WHERE ExternalPostId =
:post.ExternalPostId AND Provider = :post.provider LIMIT 1];
    if (!postList.isEmpty()) {
        post.Id = postList[0].Id;
    }
}

private SocialPost findReplyTo(SocialPost post, SocialPersona persona) {
    if(post.replyToId != null && post.replyTo == null)
        return findReplyToBasedOnReplyToId(post);
}

```

```

        if(post.responseContextExternalId != null)
            return findReplyToBasedOnExternalPostIdAndProvider(post,
post.responseContextExternalId);
        return new SocialPost();
    }

    private SocialPost findReplyToBasedOnReplyToId(SocialPost post){
        List<SocialPost> posts = [SELECT Id, ParentId, IsOutbound, PersonaId FROM SocialPost
WHERE id = :post.replyToId LIMIT 1];
        if(posts.isEmpty())
            return new SocialPost();
        return posts[0];
    }

    private SocialPost findReplyToBasedOnExternalPostIdAndProvider(SocialPost post, String
externalPostId){
        List<SocialPost> posts = [SELECT Id, ParentId, IsOutbound, PersonaId FROM SocialPost
WHERE Provider = :post.provider AND ExternalPostId = :externalPostId LIMIT 1];
        if(posts.isEmpty())
            return new SocialPost();
        return posts[0];
    }

    private SocialPost findReplyToBasedOnRecipientsLastPostToSender(SocialPost post,
SocialPersona persona){
        List<SocialPost> posts = [SELECT Id, ParentId, IsOutbound, PersonaId FROM SocialPost
WHERE provider = :post.provider AND OutboundSocialAccount.ProviderUserId = :post.Recipient
AND ReplyTo.Persona.id = :persona.id ORDER BY CreatedDate DESC LIMIT 1];
        if(posts.isEmpty())
            return new SocialPost();
        return posts[0];
    }

    private void matchPersona(SocialPersona persona) {
        if (persona != null) {
            List<SocialPersona> personaList = new List<SocialPersona>();
            if(persona.Provider != 'Other' && String.isNotBlank(persona.ExternalId)) {
                personaList = [SELECT Id, ParentId FROM SocialPersona WHERE
                    Provider = :persona.Provider AND
                    ExternalId = :persona.ExternalId LIMIT 1];
            } else if(persona.Provider == 'Other' && String.isNotBlank(persona.ExternalId)
&& String.isNotBlank(persona.MediaProvider)) {
                personaList = [SELECT Id, ParentId FROM SocialPersona WHERE
                    MediaProvider = :persona.MediaProvider AND
                    ExternalId = :persona.ExternalId LIMIT 1];
            } else if(persona.Provider == 'Other' && String.isNotBlank(persona.Name) &&
String.isNotBlank(persona.MediaProvider)) {
                personaList = [SELECT Id, ParentId FROM SocialPersona WHERE
                    MediaProvider = :persona.MediaProvider AND
                    Name = :persona.Name LIMIT 1];
            }

            if (!personaList.isEmpty()) {
                persona.Id = personaList[0].Id;
            }
        }
    }

```

```
        persona.ParentId = personaList[0].ParentId;
    }
}

private void createPersona(SocialPersona persona) {
    if (persona == null || String.isNotBlank(persona.Id) ||
!isThereEnoughInformationToCreatePersona(persona))
        return;

    SObject parent = createPersonaParent(persona);
    persona.ParentId = parent.Id;
    insert persona;
}

private boolean isThereEnoughInformationToCreatePersona(SocialPersona persona) {
    return String.isNotBlank(persona.Name) &&
        String.isNotBlank(persona.Provider) &&
        String.isNotBlank(persona.MediaProvider);
}

private boolean hasSkipCreateCaseIndicator(Map<String, Object> rawData) {
    Object skipCreateCase = rawData.get('skipCreateCase');
    return skipCreateCase != null &&
'true'.equalsIgnoreCase(String.valueOf(skipCreateCase));
}

global virtual SObject createPersonaParent(SocialPersona persona) {
    String name = persona.Name.trim();
    if (String.isNotBlank(persona.RealName))
        name = persona.RealName.trim();

    String firstName = '';
    String lastName = name;
    if (name.contains(' ')) {
        firstName = name.substringBeforeLast(' ');
        lastName = name.substringAfterLast(' ');
    }

    firstName = firstName.abbreviate(40);
    lastName = lastName.abbreviate(80);

    Contact contact = new Contact(LastName = lastName, FirstName = firstName);
    String defaultAccountId = getDefaultAccountId();
    if (defaultAccountId != null)
        contact.AccountId = defaultAccountId;
    insert contact;
    return contact;
}
}
```

Clase de Apex predeterminada para Summer '14 y Winter '14

```
global virtual class InboundSocialPostHandlerImpl implements Social.InboundSocialPostHandler
{
    // Reopen case if it has not been closed for more than this number
    global virtual Integer getMaxNumberOfDaysClosedToReopenCase() {
        return 5;
    }

    global virtual String getDefaultAccountId() {
        return null;
    }

    global Social.InboundSocialPostResult handleInboundSocialPost(SocialPost post,
SocialPersona persona, Map<String, Object> rawData) {
        Social.InboundSocialPostResult result = new Social.InboundSocialPostResult();
        result.setSuccess(true);
        matchPost(post);
        matchPersona(persona);

        if (post.Id != null) {
            handleExistingPost(post, persona);
            return result;
        }

        setReplyTo(post, persona, rawData);
        buildPersona(persona);
        Case parentCase = buildParentCase(post, persona, rawData);
        setRelationshipsOnPost(post, persona, parentCase);
        upsert post;

        return result;
    }

    private void handleExistingPost(SocialPost post, SocialPersona persona) {
        update post;
        if (persona.id != null)
            update persona;
    }

    private void setReplyTo(SocialPost post, SocialPersona persona, Map<String, Object>
rawData) {
        SocialPost replyTo = findReplyTo(post, persona, rawData);
        if(replyTo.id != null) {
            post.replyToId = replyTo.id;
            post.replyTo = replyTo;
        }
    }

    private SocialPersona buildPersona(SocialPersona persona) {
        if (persona.Id == null)
            createPersona(persona);
        else
```

```

        update persona;
        return persona;
    }

    private Case buildParentCase(SocialPost post, SocialPersona persona, Map<String, Object>
rawData){
        Case parentCase = findParentCase(post, persona);
        if (caseShouldBeReopened(parentCase))
            reopenCase(parentCase);
        else if(! hasSkipCreateCaseIndicator(rawData) && (parentCase.id == null ||
parentCase.isClosed))
            parentCase = createCase(post, persona);
        return parentCase;
    }

    private boolean caseShouldBeReopened(Case c){
        return c.id != null && c.isClosed && System.now() <
c.closedDate.addDays(getMaxNumberOfDaysClosedToReopenCase());
    }

    private void setRelationshipsOnPost(SocialPost postToUpdate, SocialPersona persona,
Case parentCase) {
        if (persona.Id != null)
            postToUpdate.PersonaId = persona.Id;
        if(parentCase.id != null)
            postToUpdate.ParentId = parentCase.Id;
    }

    private Case createCase(SocialPost post, SocialPersona persona) {
        Case newCase = new Case(subject = post.Name);
        if (persona != null && persona.ParentId != null) {
            if (persona.ParentId.getSObjectType() == Contact.sObjectType)
                newCase.ContactId = persona.ParentId;
        }
        insert newCase;
        return newCase;
    }

    private Case findParentCase(SocialPost post, SocialPersona persona) {
        Case parentCase = new Case();
        if (post.ReplyTo != null && (post.ReplyTo.IsOutbound || post.ReplyTo.PersonaId ==
persona.Id))
            parentCase = findParentCaseFromPostReply(post);
        else if((post.messageType == 'Direct' || post.messageType == 'Private') &&
post.Recipient != null && String.isNotBlank(post.Recipient))
            parentCase = findParentCaseFromRecipient(post, persona);
        return parentCase;
    }

    private Case findParentCaseFromPostReply(SocialPost post){
        List<Case> cases = [SELECT Id, IsClosed, Status, ClosedDate FROM Case WHERE Id =
:post.ReplyTo.ParentId LIMIT 1];
        if(!cases.isEmpty())
            return cases[0];
    }

```

```

        return new Case();
    }

    private Case findParentCaseFromRecipient(SocialPost post, SocialPersona persona){
        List<Case> cases = [SELECT Id, IsClosed, Status, ClosedDate FROM Case WHERE id =
:findReplyToBasedOnRecipientsLastPostToSender(post, persona).parentId LIMIT 1];
        if(!cases.isEmpty())
            return cases[0];
        return new Case();
    }

    private void reopenCase(Case parentCase) {
        SObject[] status = [SELECT MasterLabel FROM CaseStatus WHERE IsClosed = false AND
IsDefault = true];
        parentCase.Status = ((CaseStatus)status[0]).MasterLabel;
        update parentCase;
    }

    private void matchPost(SocialPost post) {
        if (post.Id != null || post.R6PostId == null) return;
        List<SocialPost> postList = [SELECT Id FROM SocialPost WHERE R6PostId =
:post.R6PostId LIMIT 1];
        if (!postList.isEmpty())
            post.Id = postList[0].Id;
    }

    private SocialPost findReplyTo(SocialPost post, SocialPersona persona, Map<String,
Object> rawData) {
        if(post.replyToId != null && post.replyTo == null)
            return findReplyToBasedOnReplyToId(post);
        if(rawData.get('replyToExternalPostId') != null &&
String.isNotBlank(String.valueOf(rawData.get('replyToExternalPostId'))))
            return findReplyToBasedOnExternalPostIdAndProvider(post,
String.valueOf(rawData.get('replyToExternalPostId')));
        return new SocialPost();
    }

    private SocialPost findReplyToBasedOnReplyToId(SocialPost post){
        List<SocialPost> posts = [SELECT Id, ParentId, IsOutbound, PersonaId FROM SocialPost
WHERE id = :post.replyToId LIMIT 1];
        if(posts.isEmpty())
            return new SocialPost();
        return posts[0];
    }

    private SocialPost findReplyToBasedOnExternalPostIdAndProvider(SocialPost post, String
externalPostId){
        List<SocialPost> posts = [SELECT Id, ParentId, IsOutbound, PersonaId FROM SocialPost
WHERE Provider = :post.provider AND ExternalPostId = :externalPostId LIMIT 1];
        if(posts.isEmpty())
            return new SocialPost();
        return posts[0];
    }

```

```

    private SocialPost findReplyToBasedOnRecipientsLastPostToSender(SocialPost post,
SocialPersona persona){
        List<SocialPost> posts = [SELECT Id, ParentId, IsOutbound, PersonaId FROM SocialPost
WHERE provider = :post.provider AND OutboundSocialAccount.ProviderUserId = :post.Recipient
AND ReplyTo.Persona.id = :persona.id ORDER BY CreatedDate DESC LIMIT 1];
        if(posts.isEmpty())
            return new SocialPost();
        return posts[0];
    }

    private void matchPersona(SocialPersona persona) {
        if (persona != null && persona.ExternalId != null &&
String.isNotBlank(persona.ExternalId)) {
            List<SocialPersona> personaList = [SELECT Id, ParentId FROM SocialPersona WHERE

                Provider = :persona.Provider AND
                ExternalId = :persona.ExternalId LIMIT 1];
            if ( !personaList.isEmpty()) {
                persona.Id = personaList[0].Id;
                persona.ParentId = personaList[0].ParentId;
            }
        }
    }

    private void createPersona(SocialPersona persona) {
        if (persona == null || (persona.Id != null && String.isNotBlank(persona.Id)) ||
!isThereEnoughInformationToCreatePersona(persona))
            return;

        SObject parent = createPersonaParent(persona);
        persona.ParentId = parent.Id;
        insert persona;
    }

    private boolean isThereEnoughInformationToCreatePersona(SocialPersona persona){
        return persona.ExternalId != null && String.isNotBlank(persona.ExternalId) &&
        persona.Name != null && String.isNotBlank(persona.Name) &&
        persona.Provider != null && String.isNotBlank(persona.Provider) &&
        persona.provider != 'Other';
    }

    private boolean hasSkipCreateCaseIndicator(Map<String, Object> rawData) {
        Object skipCreateCase = rawData.get('skipCreateCase');
        return skipCreateCase != null &&
'true'.equalsIgnoreCase(String.valueOf(skipCreateCase));
    }

    global virtual SObject createPersonaParent(SocialPersona persona) {
        String name = persona.Name;
        if (persona.RealName != null && String.isNotBlank(persona.RealName))
            name = persona.RealName;

        String firstName = '';
        String lastName = 'unknown';
    }

```

```
        if (name != null && String.isNotBlank(name)) {
            firstName = name.substringBeforeLast(' ');
            lastName = name.substringAfterLast(' ');
            if (lastName == null || String.isBlank(lastName))
                lastName = firstName;
        }

        Contact contact = new Contact(LastName = lastName, FirstName = firstName);
        String defaultAccountId = getDefaultAccountId();
        if (defaultAccountId != null)
            contact.AccountId = defaultAccountId;
        insert contact;
        return contact;
    }
}
```

Clase de Apex predeterminada para Winter '13 y Spring '14

```
global virtual class InboundSocialPostHandlerImpl implements Social.InboundSocialPostHandler
{

    // Reopen case if it has not been closed for more than this number
    global virtual Integer getMaxNumberOfDaysClosedToReopenCase() {
        return 5;
    }

    global virtual Boolean usePersonAccount() {
        return false;
    }

    global virtual String getDefaultAccountId() {
        return null;
    }

    global Social.InboundSocialPostResult handleInboundSocialPost(SocialPost post,
        SocialPersona persona, Map<String, Object> rawData) {
        Social.InboundSocialPostResult result = new Social.InboundSocialPostResult();
        result.setSuccess(true);
        matchPost(post);
        matchPersona(persona);

        if (post.Id != null) {
            update post;
            if (persona.id != null) {
                update persona;
            }
            return result;
        }

        findReplyTo(post, rawData);

        Case parentCase = null;
        if (persona.Id == null) {
```



```

        createPersona(persona);
        post.PersonaId = persona.Id;
    }
    else {
        update persona;
        post.PersonaId = persona.Id;
        parentCase = findParentCase(post, persona, rawData);
    }

    if (parentCase == null) {
        parentCase = createCase(post, persona);
    }

    post.ParentId = parentCase.Id;

    insert post;

    return result;
}

private Case createCase(SocialPost post, SocialPersona persona) {
    Case newCase = new Case(
        subject = post.Name
    );
    if (persona != null && persona.ParentId != null) {
        if (persona.ParentId.getSObjectType() == Contact.sObjectType) {
            newCase.ContactId = persona.ParentId;
        }
        else if (persona.ParentId.getSObjectType() == Account.sObjectType) {
            newCase.AccountId = persona.ParentId;
        }
    }
    insert newCase;
    return newCase;
}

private Case findParentCase(SocialPost post, SocialPersona persona, Map<String, Object>
rawData) {
    SocialPost replyToPost = null;
    if (post.ReplyTo != null && (post.ReplyTo.IsOutbound || post.ReplyTo.PersonaId ==
persona.Id)) {
        replyToPost = post.ReplyTo;
    }
    else if (post.MessageType == 'Direct' && String.isNotBlank(post.Recipient)) {
        // find the latest outbound post that the DM is responding to
        List<SocialPost> posts = [SELECT Id, ParentId FROM SocialPost WHERE
OutboundSocialAccount.ProviderUserId = :post.Recipient AND ReplyTo.Persona.Id = :persona.Id
ORDER BY CreatedDate DESC LIMIT 1];
        if (!posts.isEmpty()) {
            replyToPost = posts[0];
        }
    }

    if (replyToPost != null) {

```

```

        List<Case> cases = [SELECT Id, IsClosed, Status, ClosedDate FROM Case WHERE
Id = :replyToPost.ParentId];
        if (!cases.isEmpty()) {
            if (!cases[0].IsClosed) return cases[0];
            if (cases[0].ClosedDate >
System.now().addDays(-getMaxNumberOfDaysClosedToReopenCase())) {
                reopenCase(cases[0]);
                return cases[0];
            }
        }

        return null;
    }

    private void reopenCase(Case parentCase) {
        SObject[] status = [SELECT MasterLabel FROM CaseStatus WHERE IsClosed = false AND
IsDefault = true];
        parentCase.Status = ((CaseStatus)status[0]).MasterLabel;
        update parentCase;
    }

    private void matchPost(SocialPost post) {
        if (post.Id != null || post.R6PostId == null) return;
        List<SocialPost> postList = [SELECT Id FROM SocialPost WHERE R6PostId =
:post.R6PostId LIMIT 1];
        if (!postList.isEmpty()) {
            post.Id = postList[0].Id;
        }
    }

    private void findReplyTo(SocialPost post, Map<String, Object> rawData) {
        String replyToId = (String)rawData.get('replyToExternalPostId');
        if (String.isBlank(replyToId)) return;
        List<SocialPost> postList = [SELECT Id, ParentId, IsOutbound, PersonaId FROM
SocialPost WHERE ExternalPostId = :replyToId LIMIT 1];
        if (!postList.isEmpty()) {
            post.ReplyToId = postList[0].id;
            post.ReplyTo = postList[0];
        }
    }

    private void matchPersona(SocialPersona persona) {
        if (persona != null && String.isNotBlank(persona.ExternalId)) {
            List<SocialPersona> personaList = [SELECT Id, ParentId FROM SocialPersona WHERE

                ((Provider != 'Other' AND Provider = :persona.Provider) OR
                (Provider = 'Other' AND MediaProvider != null AND MediaProvider =
:persona.MediaProvider)) AND
                ((ExternalId != null AND ExternalId = :persona.ExternalId) OR
                (ExternalId = null AND Name = :persona.Name)) LIMIT 1];
            if (!personaList.isEmpty()) {
                persona.Id = personaList[0].Id;
                persona.ParentId = personaList[0].ParentId;
            }
        }
    }

```

```
    }
  }
}

private void createPersona(SocialPersona persona) {
    if (persona == null || persona.Id != null || String.isBlank(persona.ExternalId)
|| String.isBlank(persona.Name) ||
        String.isBlank(persona.Provider)) return;

    if (isPersonaAccountEnabled()){
        Account account = createPersonAccount(persona);
        persona.ParentId = account.Id;
    }
    else {
        Contact contact = createContact(persona);
        persona.ParentId = contact.Id;
    }
    insert persona;
}

private Boolean isPersonaAccountEnabled() {
    if (!usePersonAccount()) return false;
    Map<String, Object> accountFields = Schema.SObjectType.Account.fields.getMap();
    return accountFields.containsKey('IsPersonAccount');
}

private Account createPersonAccount(SocialPersona persona) {
    Account account = new Account(
        Name = persona.Name
    );
    insert account;
    return account;
}

private Contact createContact(SocialPersona persona) {
    String name = persona.RealName;
    if (String.isBlank(name)) {
        name = persona.Name;
    }

    String firstName = '';
    String lastName = 'unknown';
    if (!String.isBlank(name)) {
        firstName = name.substringBeforeLast(' ');
        lastName = name.substringAfterLast(' ');
        if (String.isBlank(lastName)) {
            lastName = firstName;
        }
    }

    Contact contact = new Contact(
        LastName = lastName,
        FirstName = firstName
    );
}
```

```
);  
String defaultAccountId = getDefaultAccountId();  
if (defaultAccountId != null) {  
    contact.AccountId = defaultAccountId;  
}  
insert contact;  
return contact;  
}  
}
```

Creación de reportes sobre actividad de soporte

Utilice los reportes de soporte para realizar un seguimiento del número de casos creados, de los comentarios de los casos, de los emails de los casos, de los propietarios de los casos, de las funciones de contacto de casos, de casos con soluciones, del tiempo transcurrido desde la última modificación del estado o el propietario del caso y del historial de los casos.

También puede crear reportes sobre las soluciones de su organización, que incluyan el historial de soluciones, los idiomas en que se han escrito las soluciones y si las soluciones traducidas están obsoletas. Si ha activado el portal de autoservicio, podrá elaborar reportes para realizar un seguimiento de su portal de autoservicio.

EN ESTA SECCIÓN:

[Uso de tipos de reporte personalizado para realizar reportes acerca de la actividad de soporte](#)

Casos y Soluciones incluyen un número de tipos de reporte personalizado que puede utilizar para realizar un seguimiento del trabajo de su equipo con casos y soluciones.

[Sugerencias para la realización de reportes de soporte efectivos](#)

Puede obtener mucha información útil de sus casos y datos de soluciones si sigue algunas sugerencias y mejores prácticas.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Todas** las ediciones excepto **Database.com** (La edición determina qué reportes verá.)

Uso de tipos de reporte personalizado para realizar reportes acerca de la actividad de soporte

Casos y Soluciones incluyen un número de tipos de reporte personalizado que puede utilizar para realizar un seguimiento del trabajo de su equipo con casos y soluciones.

Utilice los tipos de reporte personalizado integrados para crear el número de casos creados, de los comentarios de los casos, de los emails de los casos, de los propietarios de los casos, de las funciones de contacto de casos, de casos con soluciones, del tiempo transcurrido desde la última modificación del estado o el propietario del caso y del historial de los campos de los casos.

También puede crear reportes sobre las soluciones de su organización, que incluyan el historial de soluciones, los idiomas en que se han escrito las soluciones y si las soluciones traducidas están obsoletas.

Algunos tipos de reporte personalizado son disponibles solo cuando activa sus funciones relacionadas. Por ejemplo, cuando activa la realización de reportes de tendencia histórica para Casos, obtiene automáticamente un tipo de reporte personalizado Casos con tendencia histórica.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en las ediciones: **Todas** las ediciones excepto **Database.com** (La edición determina qué reportes verá.)

Casos con tendencia histórica

Utilice el tipo de reporte personalizado Casos con tendencia histórica para analizar cambios en datos del caso a lo largo del tiempo. Disponible cuando Creación de reportes de tendencia histórica está activada.

Casos y emails

Cree un reporte personalizado para ver una lista de emails entrantes y salientes por caso escogiendo el tipo de reporte Casos con emails. Este tipo de reporte sólo está disponible cuando Email para registro de casos o Email para registro de casos On-Demand está activado.

Soluciones traducidas

Seleccione el reporte Soluciones traducidas para resumir las soluciones traducidas asociadas a cada solución principal.

Función del contacto

Seleccione el reporte de las funciones de los contactos para ver todos los casos con sus funciones de contacto asociadas.

Casos con artículos

Seleccione el reporte Casos con artículos para ver los artículos vinculados con casos. Este reporte está disponible si Salesforce Knowledge está activado.

El reporte muestra artículos aunque no se hayan marcado como disponibles para el canal de aplicaciones interno.

Ciclo de vida del caso

Ejecute reportes del ciclo de vida de un caso para ver los resultados del campo `Intervalo`, que indica la duración desde la última vez que cambió su estado o el propietario. Cada vez que el estado o el propietario cambia, el contador se pone a cero de nuevo.

Contratos de servicio con asignaciones

Utilice el tipo de reporte Contratos de servicio con asignaciones para crear reportes acerca de los servicios que sus clientes están autorizados a utilizar. Disponible cuando Contratos de servicio con asignaciones está activado.

Cuentas con asignaciones con contactos

Enumera las cuentas con asignaciones que incluyen contactos (denominados llamantes). Disponible cuando Contratos de servicio con asignaciones está activado.

Contratos de servicio con partidas de contrato

Enumera los contratos de servicio que tienen partidas de contrato (productos). Disponible cuando Contratos de servicio con partidas de contrato y asignaciones está activado.

Casos con eventos clave

Puede crear un reporte personalizado para ver una lista de casos con eventos clave seleccionando el tipo de reporte Casos con eventos clave. Este reporte está disponible si las asignaciones se han activado.



Nota: El estado de eventos clave en vistas de lista y reportes está basado en la hora de finalización del proceso de asignación relacionado. Si el perfil de un usuario no incluye el acceso al campo de caso `Hora de finalización del proceso de asignación`, los reportes y las vistas de lista que visualizan pueden mostrar un estado de evento clave incorrecto en casos. El registro de caso y la lista relacionada Eventos clave de casos continuarán mostrando los valores de estado correctos del evento clave.

Historial de caso/Historial de solución

Utilice los tipos de reportes Historial de casos e Historial de soluciones para realizar el seguimiento del historial de campos estándar y personalizados en casos y soluciones cuyos historiales de campos están definidos para el seguimiento. Utilice estos reportes para ver los valores antiguos y nuevos de los campos cuyo seguimiento se ha realizado. No puede utilizar condiciones de filtro para buscar los resultados de los campos `Valor anterior` y `Valor nuevo`.

Asignaciones y contratos

Utilice tipos de reportes personalizados para definir criterios de reportes desde los que los usuarios pueden ejecutar y crear reportes sobre asignaciones, contratos de servicio y partidas de contrato. Una vez que la gestión de asignaciones está activada, Salesforce incluirá automáticamente los siguientes tipos de reportes personalizados:

Tipo de reporte personalizado	Descripción (Description)	Ubicación del tipo de reporte
Cuentas con asignaciones con contactos	Enumera las cuentas con asignaciones que incluyen contactos (denominados llamantes).	Cuentas y contactos
Contratos de servicio con partidas de contrato	Enumera los contratos de servicio que tienen partidas de contrato (productos).	Reportes del servicio de atención al cliente
Contratos de servicio con asignaciones	Enumera los contratos de servicio que tienen asignaciones.	Reportes del servicio de atención al cliente

Sugerencias para la realización de reportes de soporte efectivos

Puede obtener mucha información útil de sus casos y datos de soluciones si sigue algunas sugerencias y mejores prácticas.

- Cuando cree reportes sobre casos, agregue el campo `Número del caso principal` en su reporte. El campo indica si un caso está asociado con un caso principal.
- Al crear reportes sobre la resolución de casos con la primera llamada, agregue el campo `Cerrado tras su creación` al reporte. Este campo indica casos cerrados por los representantes de asistencia técnica mediante el botón **Guardar y cerrar** durante la creación del caso.
- Puede crear un reporte de caso que contenga direcciones de email de contacto, exportar esos datos a Excel y, a continuación, crear una combinación de correo masivo mediante Microsoft Word.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en las ediciones: **Todas** las ediciones excepto **Database.com** (La edición determina qué reportes verá.)

Tipos de reporte estándar

- Seleccione el reporte Soluciones traducidas para resumir las soluciones traducidas asociadas a cada solución principal.
- Seleccione el reporte de las funciones de los contactos para ver todos los casos con sus funciones de contacto asociadas.
- Seleccione el reporte Casos con artículos para ver los artículos vinculados con casos. Este reporte sólo está disponible si Salesforce Knowledge está activado.

El reporte muestra artículos aunque no se hayan marcado como disponibles para el canal de aplicaciones interno.

Tipos de reportes personalizados

- Puede crear un reporte personalizado para ver una lista de casos con eventos clave seleccionando el tipo de reporte Casos con eventos clave. Este reporte solo está disponible si las asignaciones se han activado.
- Seleccione los tipos de reportes Historial de casos e Historial de soluciones para realizar el seguimiento del historial de campos estándar y personalizados en casos y soluciones cuyos historiales de campos están definidos para el seguimiento. Utilice estos reportes para ver los valores antiguos y nuevos de los campos cuyo seguimiento se ha realizado. No puede utilizar condiciones de filtro para buscar los resultados de los campos `Valor anterior` y `Valor nuevo`.
- Puede crear un reporte personalizado para ver una lista de emails entrantes y salientes por caso escogiendo el tipo de reporte Casos con emails. Este tipo de reporte sólo está disponible para organizaciones con Email para registro de casos o Email para registro de casos On-Demand activado.

- Puede ejecutar reportes del ciclo de vida de un caso para ver los resultados del campo `Intervalo`, que indica la duración desde la última vez que cambió su estado o el propietario. Cada vez que el estado o el propietario cambia, el contador se pone a cero de nuevo.

Casos en portales

Si ha activado el portal de autoservicio, podrá elaborar reportes para realizar un seguimiento de su portal de autoservicio.

- Cuando reporte de comentarios de casos, utilice el campo `Caso público comentado` para indicar si el comentario es privado o público. Los comentarios públicos se indican con una marca de verificación. Para limitar los resultados del reporte a los comentarios públicos, personalice el reporte y agregue un filtro de campo en el que `Caso público comentado igual a verdadero`. De igual forma, el filtro `Caso público comentado igual a 0` muestra sólo comentarios de casos privados.
- Seleccione el campo `Cerrado por usuario de autoservicio` para crear un reporte del número de casos cerrados por los usuarios a través de las soluciones sugeridas en el portal de autoservicio.

Categorías de soluciones

Cree un reporte personalizado que ordena soluciones por categoría. Seleccione el campo `Nombre de la categoría` para mostrar la categoría de la solución y el campo `Nombre de la categoría principal` para mostrar la categoría directamente sobre la categoría de la solución.

- Si restringe el reporte a las soluciones de una categoría determinada, el reporte incluirá sólo las soluciones asociadas directamente con esa categoría. No incluirá soluciones en subcategorías de la categoría especificada.
- Para mostrar las soluciones no categorizadas, utilice los filtros de reporte avanzados Elija el campo `Nombre de la categoría` y el operador "igual a" y deje el tercer campo en blanco.

Miembros de equipo

- Puede crear reportes de equipos de casos de los que es miembro. Después de ejecutar un reporte de caso, seleccione `Casos de mi equipo de casos` en la lista desplegable `Mostrar`.
- `Función de propietario` para reportes de casos se define de manera diferente a como se hace para otros objetos. Para la mayoría de objetos, `Función de propietario` se define en el campo `Nombre de función` como aparece en los reportes de la función del usuario. Por el contrario, los casos utilizan el campo `Etiqueta`.
- Puede limitar cualquier reporte de caso a los casos que pertenecen a los usuarios o a los casos en colas. Elija `Casos Propiedad del usuario` o `Casos Propiedad de la cola` en la lista desplegable `Ver de la parte superior del reporte de caso`.

ÍNDICE

A

- acción rápida Enviar email
 - campos [296](#)
- Acción rápida Enviar email
 - plantilla de email predeterminada [295](#)
- Acción social
 - personalización [582](#)
- Acciones de envío
 - creación [290](#)
- Acciones de Knowledge
 - activación [506](#)
 - creación [506](#)
- acciones rápidas
 - Consola de servicio [289](#)
- Activación
 - Live Agent [174](#)
- acuerdo a nivel de servicio
 - productos [379](#)
- Adaptadores de CTI
 - implementación [158](#)
- administración de asignaciones [334](#), [374–376](#), [380](#)
- Antigüedad
 - casos [640](#), [642](#)
- Apex [417](#)
- Aplicación Community [120](#)
- Archivos [286](#)
- Archivos de registro
 - Adaptador de CTI [158](#)
 - Adaptadores de CTI [158](#)
- Artículos
 - archivo .zip para la importación [493](#)
 - archivo CSV para la importación en Salesforce Knowledge [486](#)
 - categorización [542](#)
 - Consulte también Salesforce Knowledge [449](#), [453](#), [509](#)
 - estado de exportación [494](#)
 - estado de importación [494](#)
 - estados de validación [477](#), [508](#)
 - historial [478](#)
 - importación [483](#)
 - modelo de acceso [557](#)
 - monitorear [325](#)
 - parámetros de importación de Salesforce Knowledge [491](#)
 - preparación de artículos para su importación en Salesforce Knowledge [485](#)
- Artículos (*continuación*)
 - realizar seguimiento de cambios [478](#)
 - temas [519](#), [524](#)
 - Véase también Tipos de artículos [449](#), [453](#), [509](#)
- Artículos vinculados [444](#)
- asignación
 - actualización [374–375](#)
 - Caso Web [343](#)
 - comunidades [343](#)
 - desencadenadores [343](#)
 - Email para registro de casos [343](#)
 - horario de oficina [374](#)
 - limitaciones [333](#)
 - procesos de asignación [375–376](#)
 - tipos de reporte [373](#)
 - versión [374–375](#)
 - versiones de proceso de asignación [376](#)
- asignaciones
 - activación [335](#)
 - búsquedas [336](#)
 - campos [335](#)
 - comunidades [380](#)
 - configuración [334](#)
 - eventos en [344](#)
 - formatos de página [335](#)
 - permisos de usuario [338](#)
 - plantillas [341](#)
 - proceso de asignación [364](#)
 - procesos de asignación [363](#)
- Asignaciones
 - acerca de [327](#)
 - activación en el portal de clientes [40](#)
 - determinación de la configuración [328](#)
 - información general [328](#)
 - modelos [328](#)
- Asistente para convertir el acceso de usuario al portal
 - acerca de [20](#)
 - uso [21](#)
- aspectos destacados de búsqueda [520](#)
- Autoservicio
 - editor de selección y activación [86](#)
 - fuentes y colores [86](#)
 - gestión de usuarios [103](#)
 - inicio rápido [80](#)
 - portales [103](#)
 - preparación para configurar [88](#)

B

- Base de datos de conocimientos pública
 - requisitos previos [453](#)
- botón de chat
 - configuración [192](#)
- Botones
 - Live Agent [191](#)

C

- Campos
 - auditoría [478](#)
 - historial [478](#)
 - realizar seguimiento de cambios [478](#)
- Campos personalizados
 - Campo de Archivo [466](#)
 - Salesforce Knowledge [466](#)
- Canal de servicio
 - configuración [235](#)
- Captura
 - casos Web [10](#)
- Carpetas
 - exclusión de usuarios del portal [20](#)
- caso
 - campos [336](#)
- Caso [152](#)
- Caso Web
 - configuración [10](#)
 - limitaciones [12](#)
 - límites [13](#)
 - notas [12](#)
 - reglas de respuesta de email [315](#)
- Casos
 - actualización a la interfaz de Noticias de caso [272](#)
 - búsqueda de artículos de Salesforce Knowledge [519](#), [525](#)
 - captura de casos Web [10](#)
 - casos generados por la Web [14](#)
 - configuración [292](#), [298–299](#)
 - configuración para Respuestas de Chatter [138](#)
 - definición de reglas de distribución [321](#)
 - Email para registro de casos [10](#)
 - equipos [566](#)
 - equipos de casos [565](#)
 - establecimiento de reglas de asignación [314](#)
 - Lightning Experience [292](#), [298–299](#)
 - limitación del spam [10](#)
 - límites [13](#)
 - reglas de distribución de casos [321](#)
 - reportes [640](#), [642](#)
 - spam de Caso Web [15](#)

- Categoría de datos
 - accesos directos del teclado [546](#)
 - comparación con otros modelos [557](#)
 - creación [550](#)
 - creación de grupos de categoría [548](#)
 - descripción [542](#)
 - ejemplos de configuración de visibilidad de grupos de categorías [562](#)
 - eliminar [554](#)
 - modificación [551](#)
 - modificación de la configuración de visibilidad [560](#)
 - modificar [551](#)
 - organizar [551](#)
 - posición [551](#)
 - visibilidad [555](#)
 - visualización de configuración de visibilidad por función [558](#)
- Categorías
 - Consulte Categorías de datos [542](#), [550](#)
 - Consulte soluciones. [542](#)
- Categorías de datos
 - grupos de categorías [549](#)
 - visibilidad predeterminada [559](#)
- Centro de llamadas
 - acerca de [157](#)
 - activación de HTTPS en un centro de llamadas [169](#)
 - Adaptadores de CTI [158](#)
 - adición de un usuario a un centro de llamadas [170](#)
 - archivos de definición de centro de llamadas [159](#)
 - configuración [158](#)
 - creación de centros de llamadas [161](#)
 - directorios de centro de llamadas [163](#)
 - duplicación de un centro de llamadas [161](#)
 - eliminación de un usuario de un centro de llamadas [171](#)
 - formatos de SoftPhone [165](#)
 - gestión de centros de llamadas [163](#)
 - gestión de usuarios de centros de llamadas [169](#)
 - importación de centros de llamadas [160](#)
 - Kit de herramientas CTI [154](#)
 - modificación de centros de llamadas [162](#)
 - Open CTI [153](#)
- chat de snap-in [220](#), [224–227](#)
- Colaboración
 - comparación con visibilidad de grupos de categorías [557](#)
 - registros de usuarios de portal de gran volumen [62](#)
- Colas
 - acerca de [570](#)
 - adición de usuarios [571](#)
 - casos [570](#)
 - configuración de email [571](#)

- Colas (*continuación*)
 - contratos de servicio [570](#)
 - creación [571](#)
 - ejemplos [570](#)
 - eliminación [571](#)
 - objetos personalizados [570](#)
 - prospectos [570](#)
 - regla de distribución de casos [326](#)
 - Versiones de los artículos en Knowledge [570](#)
 - Colas de casos [565](#)
 - Comentarios de Idea
 - desencadenadores [119](#)
 - componente de datos adjuntos [286](#)
 - Comunidad
 - asignación a respuestas [111](#)
 - Comunidades
 - Ideas [114](#)
 - configuración
 - Texto rápido [322](#)
 - Configuración
 - Centro de llamadas [158](#)
 - soporte [300](#)
 - configuración de presencia
 - crear [240](#)
 - Configuración de presencia
 - configuración [240](#)
 - configuración de ruta
 - configuración [236](#)
 - Configuraciones de Live Agent
 - configuración [182](#)
 - conjunto de permisos
 - Emergencia [257](#)
 - Conjuntos de colaboración
 - creación [59](#)
 - descripción general [57](#)
 - modificación [59](#)
 - para objeto de usuario [60](#)
 - vista [63](#)
 - Consola de agente
 - asignación de formatos [268](#)
 - configuración [263](#)
 - creación de formatos [264](#)
 - definición de formatos de página en miniatura [267](#)
 - eliminación de formatos [265](#)
 - gestión de formatos [265](#)
 - personalización de formatos [264](#)
 - selección de objetos relacionados [266](#)
 - Consola de Live Agent
 - limitaciones [231](#)
 - Consola de Salesforce
 - configuración [182](#)
 - Configuraciones de Live Agent [182](#)
 - panel de supervisores [217](#)
 - Consola de Salesforce para asistencia
 - widget de artículos [527](#)
 - widjets de artículos [528](#)
 - Consola de servicio
 - acciones rápidas [289](#)
 - acciones rápidas globales [289](#)
 - Contactos
 - activar portal de clientes [65](#)
 - contrato de servicio
 - tipos de reporte [373](#)
 - contratos de servicio
 - comunidades [380](#)
 - configuración [378](#)
 - horario de oficina [374](#)
 - permisos de usuario [338](#)
 - Contratos de servicio
 - activación en el portal de clientes [40](#)
 - creación de grupos KCS [504](#)
 - crear un proceso de asignación [368](#)
 - CTI
 - Consulte Centro de llamadas [153–154, 157](#)
 - Cuentas
 - cuentas de clientes [70](#)
 - Cuentas personales
 - activar portal de clientes [65](#)
- ## D
- datos adjuntos [286](#)
 - Descripción general
 - Centro de llamadas [157](#)
 - Kit de herramientas CTI [154](#)
 - Open CTI [153](#)
 - Desencadenadores
 - Comentarios de Idea [119](#)
 - Distribución de pregunta [152](#)
 - Documentación
 - Salesforce Knowledge [448](#)
- ## E
- email
 - dirección de ruta [8](#)
 - Email para registro de casos [2–3, 8](#)
 - Email para registro de casos On-Demand [5–6, 8](#)
 - Email
 - email para registro de casos [3](#)

- Email (*continuación*)
 - Email para registro de casos [8](#)
 - Email para registro de casos On-Demand [6](#), [8](#)
 - reglas de respuesta [315](#)
 - Email para registro de casos
 - activación y configuración [3](#)
 - configuración [2–3](#), [8](#)
 - direcciones de ruta [8](#)
 - Email para registro de casos On-Demand [6](#)
 - reglas de respuesta de email [315](#)
 - Email para registro de casos On-Demand
 - configuración [5–6](#)
 - Emergencia
 - conjunto de permisos [257](#)
 - licencia [257](#)
 - Equipos de asistencia [565](#)
 - Equipos de caso
 - alertas de email [569](#)
 - configuración [566](#)
 - funciones [567](#)
 - predefinición [568](#)
 - valores predeterminados [568](#)
 - Equipos de casos
 - descripción general [565](#)
 - estado de presencia
 - crear [242](#), [258](#)
 - Estado de presencia
 - configuración [243](#)
 - estados de presencia
 - acceder a través de perfiles [245](#), [259](#)
 - acceso a través de conjuntos de permisos [244](#), [258](#)
 - evento clave
 - limitaciones [333](#)
 - evento clave de caso [364](#)
 - eventos [344](#), [347](#)
 - eventos clave
 - caso [354](#)
 - configuración [351](#)
 - creación [357](#)
 - desencadenadores [358](#)
 - elementos de noticias en tiempo real [354](#)
 - formatos de página [352](#)
 - reglas de validación [356](#)
 - Eventos clave
 - caso [350](#)
 - orden de trabajo [350](#)
 - eventos clave de casos [352](#), [363](#), [368](#), [370](#), [372](#)
 - Eventos clave de casos [345–346](#)
 - Exportación
 - Salesforce Knowledge, estado [494](#)
 - Exportar
 - artículos [516](#)
- ## F
- Festividades
 - configuración [309–310](#)
 - Ficha Sesiones de Live Agent
 - conjuntos de permisos [209](#)
 - perfiles [210](#)
 - Flujo de trabajo
 - diferencias de reglas de respuesta automática [316](#)
 - Knowledge [506](#)
 - formato de página de caso
 - agregar acciones a formato de página de caso [299](#)
 - Formatos
 - Consulte también Formatos de SoftPhone [165](#)
 - Véase también Tipos de artículos [472](#)
 - formatos de SoftPhone
 - asignación de perfiles de usuario [168](#)
 - definición [165](#)
 - personalización [165](#)
 - Funciones
 - ejemplos de configuración de visibilidad de grupos de categorías [562](#)
 - modificación de la configuración de visibilidad de grupos de categorías [560](#)
 - visualización de la visibilidad de grupos de categorías [558](#)
- ## G
- gestión de asignaciones
 - eventos clave [356](#)
 - limitaciones [333](#)
 - Gestión de asignaciones
 - acerca de [327](#)
 - configuración [331](#)
 - Grupos de categorías
 - categoría de datos [549](#)
 - Consulte Categorías de datos [542](#)
 - eliminar [549](#)
 - recuperar [549](#)
 - restaurar [549](#)
 - Grupos de colaboración [62](#)
- ## H
- habilidades
 - Usuario de Live Agent [181](#)

Horario de oficina

- acerca de [306, 308](#)
- festividades [309–310](#)
- múltiple [306, 308](#)

HTTPS

- activación en un centro de llamadas [169](#)

I

Ideas

- activación [116](#)
- activación de la aplicación Community [120](#)
- adición de categorías [121](#)
- administración [115](#)
- campos [120](#)
- campos estándar [120](#)
- campos personalizados [120](#)
- categoría [120](#)
- categorías [116, 122–123](#)
- Comunidades [114](#)
- configuración [116](#)
- creación de zonas [108](#)
- desactivación [116](#)
- eliminación de categorías [121](#)
- estado [115, 120, 122](#)
- experto [108](#)
- experto de la comunidad [108, 118](#)
- formatos de campos personalizados [119](#)
- formatos de página [119](#)
- modificación de zonas [108](#)
- Portal de clientes [39](#)
- reputación [117](#)
 - Reputación [117](#)
 - Ideas [117](#)
- Temas de Idea [124](#)
- valor predeterminado de lista de selección [121](#)
- vida media [116](#)
- zonas [107](#)

Idiomas

- Consulte también Soluciones en varios idiomas [533](#)

implementación

- configuración [188, 261](#)

Implementación de Live Agent

- configuración [188](#)

Implementación de SOS

- configuración [261](#)

implementaciones

- Live Agent [188](#)
- SOS [261](#)

Importación

- archivo .zip para la importación de artículos en Salesforce Knowledge [493](#)
- archivo CSV para la importación de artículos en Salesforce Knowledge [486](#)
- archivos de definición de centro de llamadas [160](#)
- artículos a Salesforce Knowledge [483](#)
- parámetros de importación de Salesforce Knowledge [491](#)
- preparación de artículos para su importación en Salesforce Knowledge [485](#)
- Salesforce Knowledge, estado [494](#)

Importar

- traducciones de artículos en Salesforce Knowledge [518](#)

Inicio de sesión único

- portales [51](#)

Introducción [1](#)

invitación automatizada

- configuración [202](#)

Invitaciones de chat automatizadas

- crear [201](#)

K

Kit de herramientas CTI

- Adaptadores de CTI [154](#)
- descripción general [154](#)

Knowledge [504, 520](#)

L

limitaciones [230](#)

limitaciones de Live Agent [230](#)

Límites

- Salesforce Knowledge [451](#)

Lista blanca de CORS [224](#)

Listas de selección

- estados de validación [477, 508](#)

Live Agent

- activación [174](#)
- activación con OmniCanal [248](#)
- agregar a consola de Salesforce [214](#)
- agregar a la consola de Salesforce [215, 218](#)
- bloquear [211](#)
- botón de chat [192](#)
- botones de chat [195–196](#)
- configuración [173, 182, 199, 214, 216](#)
- configuración de la visibilidad de la ficha Supervisor en Perfiles [208](#)
- configurar Texto rápido [322](#)
- Consola de Live Agent [231](#)
- creación de botones [191](#)

Live Agent (*continuación*)

- creación de usuarios [175](#)
- datos confidenciales [211](#)
- dominios permitidos [190](#)
- Ficha Sesiones [209–210](#)
- ficha Supervisor [208](#)
- formulario anterior al chat [206](#)
- habilidades [181](#)
- implementación [188](#)
- implementación básica [173](#)
- implementaciones [188](#), [190](#), [198](#)
- invitación automatizada [202](#)
- Invitaciones de chat automatizadas [201](#)
 - Live Agent [217](#)
 - Consola de Salesforce [217](#)
- notificaciones de audio [187](#)
- notificaciones de chat entrantes [187](#)
- notificaciones de estado [187](#)
- opciones de cola [196](#)
- opciones de ruta [195](#)
- página posterior al chat [206](#)
- panel de supervisores [208](#), [217](#)
- permisos de agentes [176](#), [178](#)
- Personalizar implementación [199](#)
- personalizar ventanas de chat [198](#)
- sesiones [209–210](#)
- sitios de Force.com [198](#)
- Texto rápido [206](#), [324](#)
- transferir chats [212–213](#)

N

noticias de caso

- filtros de noticias en tiempo real personalizados [278](#)
- resaltar elementos de noticias en tiempo real visibles de forma externa [274](#)

Noticias de caso

- activación [270](#)
- activación de borradores de email [275](#)
- activación en perfiles personalizados [272](#)
- actualización de casos [272](#)
- adición de acciones personalizadas [277](#)
- asignación de usuarios [271](#)
- Cambio de nombre de acciones [292](#)
- cambio de nombre de los filtros de noticias en tiempo real [292](#)
- componentes personalizados [276](#)
- configuración [268](#), [277](#), [281](#), [287](#)
- configuración del publicador [287](#)

Noticias de caso (*continuación*)

- creación de conjuntos de permisos [271](#)
 - Editor del portal: [273](#)
 - formatos de noticia [280](#)
 - formatos de página [279–280](#), [288](#)
 - modificación de formatos de página [279](#)
 - asignación de formatos de página [279](#)
 - notificaciones de cliente para respuestas de portal [273](#)
 - personalización [280](#), [292](#)
 - plantillas de email cargadas previamente [290](#)
 - plantillas de email predeterminadas [290](#)
 - tablero de aspectos destacados [280](#)
- ### Números de directorio
- adición de elementos adicionales [164](#)
 - gestión de elementos adicionales [163](#)

O

OmniCanal

- activación con Live Agent [248](#)
- activar [234](#)
 - canales de servicio [234](#)
 - crear [234](#)
- configuración de presencia [240](#)
- configuración de ruta [238](#)
 - configuraciones de enrutamiento [236](#)
 - crear [236](#)
- enrutamiento [249](#)
- estado de presencia [242](#)
- estados de presencia [244–245](#)
- formatos compactos [246](#)
- objetos compatibles [235](#), [251](#)
- opciones de modelo de ruta [238](#)
- pruebas [247](#)
- Widget de OmniCanal [245](#)

Open CTI

- descripción general [153](#)
- orden de trabajo [413–414](#), [436](#), [440](#)

P

panel de supervisores [217](#)

partida de contrato

- limitaciones [333](#)

partida de orden de trabajo [440](#)

partidas de contratos

- configuración [379](#)

- partidas de órdenes de trabajo
 - campos [440](#)
 - personalizar páginas de Visualforce [131](#), [146](#)
 - Portal de autoservicio
 - HTML admitido [96](#)
 - Portal de clientes
 - acceso de usuarios al portal [20](#)
 - acerca de [16](#)
 - activación [19](#)
 - activar el acceso para contactos [65](#)
 - activar el acceso para cuentas personales [65](#)
 - administración delegada [72](#)
 - asignación de perfiles de usuarios [63](#)
 - concesión de acceso a registros de usuario [60](#)
 - configuración [16](#)
 - configuración de idioma [44](#)
 - configuración del usuario [63](#)
 - creación de varios portales [22](#)
 - desactivación de cuentas de clientes [70](#)
 - desactivación del acceso para contactos [67](#)
 - desactivación del acceso para cuentas personales [67](#)
 - deshabilitación del acceso para contactos [67](#)
 - deshabilitación del acceso para cuentas personales [67](#)
 - Ficha Documentos [35](#)
 - Ficha Ideas [35](#)
 - Ficha Reportes [35](#)
 - fichas [35](#)
 - Fichas Web [35](#)
 - formatos de página [43](#)
 - función [66](#)
 - gestión de usuarios [51](#), [72](#)
 - gestión de usuarios de portal de gran volumen [59](#)
 - IdeaExchange [39](#)
 - Ideas [39](#)
 - límites [50](#)
 - orden de las fichas [35](#)
 - preparación para configurar [88](#)
 - registros de colaboración de usuarios de portal de gran volumen [62](#)
 - registros de usuario de colaboración [60](#)
 - Respuestas [42](#)
 - Salesforce CRM Content [35](#), [37](#)
 - sugerencias y mejores prácticas [45](#)
 - superusuario del portal [72](#)
 - visualización de artículos [41](#)
 - visualización de asignaciones [40](#)
 - visualización de los contratos de servicio [40](#)
 - Portal de clientes de Salesforce
 - Consulte Portal de clientes [16](#)
 - Portal de socios
 - acceso de usuarios al portal [20](#)
 - desactivación del acceso para contactos [67](#)
 - deshabilitación del acceso para contactos [67](#)
 - Portales
 - comprobación de estado [75](#)
 - ficha [103](#)
 - inicio de sesión único [51](#)
 - seguridad [75](#)
 - Preguntas
 - categorización [542](#)
 - zonas [107](#)
 - Preguntas más frecuentes
 - casos [13](#)
 - casos generados por la Web [14](#)
 - Email para registro de casos [10](#)
 - limitación del spam [10](#)
 - spam de Caso Web [15](#)
 - Presencia de servicio [232–233](#), [244](#)
 - Presencia de usuario del servicio OmniCanal
 - campos [253](#)
 - probar la configuración de chat incrustada [230](#)
 - proceso de asignación
 - acciones de evento clave [370](#)
 - actualización [374](#)
 - adición de eventos clave [368](#)
 - campos [367](#)
 - configuración [364](#)
 - creación [364–365](#)
 - Proceso de asignación
 - cola [327](#)
 - Procesos de aprobación
 - con emails de borrador [291](#)
 - Emails de borrador [291](#)
 - procesos de aprobación [291](#)
 - procesos de asignación [346–347](#), [352](#), [355](#), [357](#), [363](#)
 - Procesos de asignación [345](#)
 - Prospectos
 - establecimiento de reglas de asignación [314](#)
 - Prospectos Web
 - reglas de respuesta de email [315](#)
- ## R
- Regla de distribución de casos
 - cola [326](#)
 - Reglas de asignación de casos [314](#)
 - Reglas de asignación de prospectos
 - Casos [314](#)

- Reglas de colaboración
 - actualización de usuarios del portal [20](#)
- Reglas de respuesta automática
 - configuración [315](#)
 - diferencias de alertas de flujo de trabajo [316](#)
- Repetición independiente [347](#)
- repetición secuencial [347](#)
- reputaciones [149](#)
- Reputaciones
 - Respuestas de Chatter [149](#)
- Respuestas
 - activación [111](#)
 - categoría de datos [112](#)
 - configuración [110–111](#)
 - Consulte también Categorías de datos [550](#)
 - desactivación [111](#)
 - Portal de clientes [42](#)
- Respuestas de Chatter
 - activación [127](#)
 - activación sin un sitio de Force.com [142](#)
 - adición a fichas de portales [142](#)
 - adición a un Portal de clientes [142–143](#)
 - adición a un portal de socios [142, 144](#)
 - asignación de categorías de datos [140](#)
 - configuración [125](#)
 - configuración de casos [138](#)
 - configuración de categorías de datos [141](#)
 - configuración de inscripción automática [135](#)
 - configuración de la visibilidad de la ficha Preguntas [139](#)
 - configuración de notificación de email [133](#)
 - configuración de Promocionar a artículo [141](#)
 - Configuración de Salesforce Knowledge [141](#)
 - configuración de un sitio de Force.com [136](#)
 - configuración de usuarios [135](#)
 - configuración del Portal de clientes [134](#)
 - creación de zonas [108](#)
 - descripción general de la configuración [124](#)
 - ficha Preguntas [139](#)
 - gestión de usuarios [147](#)
 - idioma [147](#)
 - instantánea del sitio [147](#)
 - mejores prácticas [152](#)
 - modificación de zonas [108](#)
 - Páginas de Visualforce [127, 129](#)
 - personalización de la apariencia [124](#)
 - solución de problemas de configuración [147](#)
 - sugerencias de implementación [150](#)
 - usuarios [147](#)

S

- Salesforce CRM Content
 - Portal de clientes [37](#)
- Salesforce Knowledge
 - acerca de varios idiomas [514](#)
 - activación en el portal de clientes [41](#)
 - archivo .zip para la importación de artículos [493](#)
 - archivo CSV para importación [486](#)
 - búsqueda de artículos de casos [519, 525](#)
 - configuración [449, 453, 496, 509](#)
 - Consulte también Artículos [447](#)
 - Consulte también base de datos de conocimientos pública [449, 453, 509](#)
 - Consulte también Categorías de datos [447](#)
 - creación de campos para los tipos de artículos [465](#)
 - creación de tipos de artículo [463](#)
 - crear procesos de aprobación [509](#)
 - crear reglas de flujo de trabajo [509](#)
 - crear usuarios [453](#)
 - definir el acceso a los artículos [559](#)
 - descripción [447](#)
 - direcciones URL de artículos públicos [476](#)
 - documentación de administración [448](#)
 - documentación de Apex [448](#)
 - documentación de configuración [448](#)
 - documentación de desarrollo [448](#)
 - documentación de la API [448](#)
 - documentación de la API de metadatos [448](#)
 - documentación sobre búsquedas [448](#)
 - documentación sobre casos [448](#)
 - documentación sobre categorías de datos [448](#)
 - documentación sobre el portal de clientes [448](#)
 - documentación sobre el portal de socios [448](#)
 - documentación sobre gestión [448](#)
 - documentación sobre la base de conocimientos pública [448](#)
 - documentación sobre la consola de servicio [448](#)
 - documentación sobre límites [448](#)
 - documentación sobre traducción [448](#)
 - enviar contenido de artículo en email [474](#)
 - exportar artículos para su traducción [516](#)
 - Ficha Knowledge [457–458](#)
 - idioma predeterminado [453](#)
 - importación de artículos [483](#)
 - importar traducciones de artículos [518](#)
 - información general [449, 453](#)
 - Knowledge One [457–458](#)
 - límites [451](#)
 - modificación del formato de tipo de artículo [472](#)
 - múltiples idiomas [515](#)

Salesforce Knowledge (*continuación*)

- ocultar grupos de categorías de datos [512](#)
- parámetros de importación [491](#)
- permisos [496](#)
- preparación de artículos para importación [485](#)
- restringir el acceso al gestor de artículos [507](#)
- selección de la visualización del canal [479](#)
- sugerencias y trucos [461](#), [525](#)
- tipos de campo disponibles [466](#)
- Véase también Tipos de artículos [463](#)
- ver estado de exportación [494](#)
- ver estado de importación [494](#)
- vínculos de video [461](#)
- visibilidad de las fichas [449](#), [453](#)
- widget de artículos [527](#)
- widgets de artículos [528](#)

Seguridad

- portales [75](#)
- portales de inicio de sesión único [51](#)

Seguridad a nivel de campo

- tipos de artículos, en [470](#)

Servicio al cliente de redes sociales

- acción social [582](#)
- administración [573–574](#), [582–583](#)
- aprobaciones [579](#)
- Clase de Apex [583](#), [585](#), [587](#), [604](#)
- configuración [573–574](#)
- conjuntos de permisos [573](#)
- moderación [580](#)
- Objetos de redes sociales [599](#)
- perfiles [573](#)
- Persona de redes sociales [599](#)
- priorización [580](#)
- Pruebas de Apex [595](#)
- Publicaciones sociales [599](#)
- volver a conectar [578](#)

Servicio de atención al cliente

- configuración [302](#)
- plantillas [302](#)

servicio de campo [413–414](#), [436](#), [440](#)

Sinónimos

- comportamiento de la búsqueda [519](#), [521](#)

Soluciones

- activación de soluciones en varios idiomas [539](#)
- configuración [536](#)
- definición de categorías [537](#)
- definición de categorías de soluciones [539](#)
- HTML [531](#)
- pública [541](#)

Soluciones (*continuación*)

- reportes [640](#), [642](#)
- sugeridas [534](#)
- traducción [533](#)
- varios idiomas [533](#)

Soluciones en varios idiomas

- activación [539](#)

soluciones HTML [531](#)

Soluciones públicas

- activación [541](#)

Soporte

- *definición de horario de oficina [306](#), [308](#)
- configuración [300](#), [302](#)
- definición de horario [306](#), [308](#)
- festividades [309–310](#)
- fuentes y colores de autoservicio [86](#)
- gestión de usuarios de autoservicio [103](#)
- Gestión de usuarios del portal de clientes [51](#)
- Inicio rápido del autoservicio [80](#)
- plantillas [302](#)

SOS

- configuraciones de enrutamiento [259](#)
- crear [259](#)
- estado de presencia [258](#)
- estados de presencia [258–259](#)
- implementación [261](#)
- implementaciones [261](#)
- supervisor de eventos clave [355](#)

T

Temas

- artículos [519](#), [524](#)

Temas de Idea

- activación [124](#)

Términos de búsqueda promocionados

- administrar [519](#), [523](#)

Texto rápido

- activación [322](#)
- configuración [322](#)
- permisos de usuario [323](#)
- permitir el acceso de los agentes de asistencia [323](#)

Texto rápido>

- crear mensajes [206](#), [324](#)

Tipos de artículos

- adición de secciones al formato [472](#)
- asignación de plantillas a canales [479](#)
- creación [463](#)
- creación de campos [465](#)

Tipos de artículos (*continuación*)

- eliminar [483](#)
- gestión [462](#)
- plantillas personalizadas [459](#), [481](#)
- reorganización de campos en el formato [472](#)
- seguridad a nivel de campo [470](#)

Trabajo de agente de OmniCanal

- campos [251](#)

Traducciones de artículos

- importar [518](#)

U

Usuario de Knowledge

- creación [496](#)

Usuario de Live Agent

- creación [175](#)

Usuarios

- gestión de centros de llamadas [169](#)
- Respuestas de Chatter [147](#)

Usuarios de portal de gran volumen

- acerca de [56](#)
- colaboración de registros [62](#)

Usuarios de portal de gran volumen (*continuación*)

- concesión de acceso a registros [59](#)
- concesión de acceso a registros de usuario [60](#)
- conjuntos de colaboración [59–60](#), [63](#)
- Licencias de Portal de clientes de gran volumen [56](#)
- Licencias de Sitio Web autenticado [56](#)
- uso compartido de registros o usuarios [57](#)

Usuarios del Portal de clientes de Salesforce

- Gestión de usuarios del portal de usuarios [51](#)

V

vínculos de video

- Salesforce Knowledge [461](#)

W

Widget de Emergencia

- agregar widget a consola [260](#)

Widget de OmniCanal

- agregar a consola de Salesforce [245](#)
- agregar widget a consola [260](#)

Widget Knowledge One

- configuración [216](#)