

Atienda a sus clientes

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

tienda a sus clientes
rvice Cloud
guimiento de consultas de clientes
lución de consultas de clientes
eación y verificación de contratos de servicios
cceso a Knowledge
so de soportes técnicos unificados
so del servicio al cliente de redes sociales
dice

Atienda a sus clientes

Service Cloud

Utilice Service Cloud para impresionar a sus clientes con un excelente servicio y potenciar la productividad de su equipo de asistencia.



Con Service Cloud, permita a sus clientes elegir cómo se comunican con sus agentes de asistencia, ya sea en Internet, por email, teléfono o redes sociales. Facilite las tareas a sus agentes de asistencia automatizando procesos como la asignación de casos, las notificaciones, las distribuciones, los eventos clave, los contratos de servicio y mucho más. Además, asigne a su equipo un soporte técnico unificado desde el que puedan tener una visión de 360 grados de cada caso de cliente y las herramientas para resolverlos rápidamente.

Aprenda Service Cloud con Trailhead

Gestión de casos

Un caso es una pregunta o un comentario de un cliente. Personalice y automatice los procesos de asistencia de casos para obtener tiempos de respuesta más rápidos y clientes más satisfechos.

- Descripción general de equipos de casos
- Descripción general de colas de casos
- Configuración de reglas de respuesta
- Descripción general de reglas de distribución
- Configuración de reglas de asignación
- Configuración de macros

Base de datos de Knowledge

Cree, comparta y encuentre información relevante con mayor rapidez para ofrecer un servicio de atención al cliente excelente

- Descripción general de Knowledge
- Configuración de Knowledge

Asistencia multicanal

Haga que sus clientes estén más satisfechos ofreciéndoles muchas opciones para hacer contacto con su equipo de asistencia.

- Configuración de Caso Web
- Descripción general de Email para registro de casos
- Configuración de Pregunta en caso
- Configuración de Live Agent
- Descripción general de OmniCanal
- Descripción general de comunidades online
- Descripción general de Call Center
- Descripción general de Open CTI
- Descripción general del Servicio al cliente en redes sociales
- Configuración de Emergencia

Soporte técnico unificado

Potencie la productividad de los agentes de asistencia con una interfaz con apariencia de tablero que admite casos múltiples en todos los canales de asistencia.

- Descripción general de Noticias de caso
- Descripción general de la consola de Salesforce
- Descripción de componentes personalizados de la consola

Acuerdos de asistencia al cliente

Represente y haga valer acuerdos de asistencia al cliente como garantías, suscripciones o contratos de mantenimiento con la gestión de asignaciones.

- Descripción general de asignaciones
- Configuración de la gestión de asignaciones

Seguimiento de consultas de clientes

Casos

Casos

Un caso es una pregunta o un comentario de un cliente. Los agentes del servicio de atención al cliente pueden revisar casos para ver cómo pueden ofrecer un mejor servicio. Los representantes de ventas utilizan casos para ver cómo afectan al proceso de ventas. Responder a casos satisface a sus clientes y mejora su marca.

Su administrador puede configurar canales de comunicación para recopilar casos desde formularios de contacto preferidos de los usuarios. Los canales incluyen Comunidades para foros online, Email para registro de casos para emails, Caso Web para sitios Web, Salesforce Call Center para llamadas telefónicas y mucho más. Algunos canales no están disponibles para Lightning Experience.

Desde la página de inicio de Casos, puede crear, localizar y modificar casos y también ordenar y filtrar casos y colas utilizando vistas de lista estándar y personalizadas.

Sugerencia: Si una consola de Salesforce está configurada, puede utilizar su interfaz con aspecto de panel para responder a varios casos de forma más rápida. Si las asignaciones están configuradas, puede comprobar si los clientes pueden obtener asistencia o si los casos están a punto de infringir un evento clave. Si Salesforce to Salesforce está configurado y los casos están compartidos con contactos externos, seleccione una de las vistas de lista para ver casos que sus socios de negocio han compartido con usted. Estas funciones solo está disponible en Salesforce Classic.

CONSULTE TAMBIÉN

Página de inicio de casos Uso de la ficha P&R de Respuestas de Chatter Guía de implementación de gestión de casos

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

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

Página de inicio de casos

Desde la página de inicio de Casos, puede crear, localizar y modificar casos.

Además, la página de inicio de caso le permite ir a reportes de casos y eliminar de forma masiva casos o enviar contactos de forma masiva en casos.

CONSULTE TAMBIÉN

Casos Directrices para trabajar con casos Cerrar casos

Visualización de listas de casos

La página de lista de casos muestra una lista de los casos en la vista actual. Para mostrar un lista filtrada de elementos, seleccione una lista predeterminada de la lista desplegable Vista o haga clic en **Crear nueva vista** para definir su propia vista personalizada.Para modificar o eliminar una vista que haya creado, selecciónela en la lista desplegable Vista y haga clic en **Modificar**.

Si se ha configurado la consola de Salesforce, vea las listas de casos seleccionando Casos en la ficha del explorador (si Casos está disponible).

- Haga clic en Modificar o Eliminar para modificar o eliminar un caso.
- Seleccione la casilla al lado de uno o más casos y, a continuación, utilice los botones al principio de la vista para cerrar los casos, adquirir la propiedad de éstos, o cambiar el estado del caso o el propietario.
- Nota: Los casos con una flecha roja se han distribuido automáticamente mediante las reglas de distribución de su organización.

Toma de posesión de casos

Para asumir la propiedad de los casos de una cola, consulte la vista de lista de las colas, active la casilla junto a uno o varios casos y, a continuación, haga clic en **Aceptar**. En las organizaciones con Profesional Edition, Enterprise Edition, Unlimited Edition, Performance Edition y Developer Edition es posible otorgar un acceso adicional a los casos superior al que permite el modelo de colaboración.

Nota: El modelo de colaboración de toda la organización de un objeto determina el acceso que tienen los usuarios a los registros de dicho objeto en colas:

Lectura/escritura/transferencia pública

Los usuarios pueden visualizar y asumir la propiedad de registros de cualquier cola.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

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

PERMISOS DE USUARIO

Para ver casos:

"Leer" en casos

Para crear casos:

"Crear" en casos

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

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

PERMISOS DE USUARIO

Para ver listas de casos:

• "Leer" en casos

Para crear casos:

Crear" en casos

Lectura/escritura pública o Sólo lectura pública

Los usuarios pueden ver cualquier cola pero sólo pueden asumir la propiedad de registros de colas de las que sean miembros o, dependiendo de la configuración de colaboración, si están por encima de un miembro de la cola en la jerarquía de funciones o territorios.

Privado

Los usuarios sólo pueden ver y aceptar registros de colas de las que sean miembros o, dependiendo de la configuración de colaboración, si están por encima de un miembro de la cola en la jerarquía de funciones o territorios.

Con independencia del modelo de colaboración, los usuarios deben tener el permiso "Editar" para tomar la propiedad de los registros de las colas de las que son miembros. Los administradores y usuarios con permiso de nivel de objeto "Modificar todos" de casos y los usuarios con el permiso "Modificar todos los datos" pueden ver y tomar casos de cualquier cola, independientemente del modelo de colaboración o de si son miembros de la cola.

CONSULTE TAMBIÉN

Casos Directrices para trabajar con casos

Cambio de varios casos

Desde cualquier página de lista de casos, los administradores pueden realizar "actualizaciones masivas" de varios casos a la vez. Desde cualquier vista de lista de colas, los usuarios pueden asumir la propiedad de uno o varios casos si son miembros de la cola en cuestión, si están por encima de los miembros de cola en la jerarquía de funciones o territorios o bien si la colaboración predeterminada de la organización para casos es Lectura/escritura/transferencia pública. Sólo se debe activar las casillas situadas al lado de los casos deseados y hacer clic en el botón apropiado. Puede realizar las siguientes acciones:

- Aceptar: le asigna como propietario de los casos seleccionados en una vista de lista de colas. También se le transferirá cualquier actividad abierta adjunta. En organizaciones que no son de Lectura/escritura/transferencia pública para casos, puede tomar casos sólo desde colas de las que es miembro o si su función está por encima de la de un miembro de la cola en la jerarquía.
- **Cambiar propietario**: asigna los casos al usuario o a la cola que especifique. También se transferirá al nuevo usuario cualquier actividad abierta adjunta. Al poner casos en una cola, no se transfieren las actividades abiertas.

Además de los permisos de usuario necesarios para esta función, debe tener acceso de colaboración de lectura para los casos que esté actualizando.

Nota: Cuando cambia la propiedad del caso, cualquier actividad abierta asociada que pertenezca al propietario del caso actual se transferirá al nuevo propietario.

 Cerrar: cierra los casos seleccionados mediante los valores que especifique. Puede establecer un Estado y una Razón comunes y agregar cualquier comentario.

Debe tener el permiso "Gestionar casos" y un acceso de colaboración de lectura/escritura para los casos para utilizar esta función.

Cambiar estado: cambia el Estado de los casos al valor que establezca.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

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

PERMISOS DE USUARIO

Para cambiar al propietario de un caso:

"Transferir casos" O
 "Transferir registros"

Υ

- "Modificar" en casos
- Para cerrar y cambiar el estado de los casos:
- "Gestionar casos"

Debe tener el permiso "Gestionar casos" y un acceso de colaboración de lectura/escritura para los casos para utilizar esta función.

CONSULTE TAMBIÉN

Directrices para trabajar con casos

Directrices para trabajar con casos

Un caso es una pregunta o un comentario de un cliente. Los campos y las listas relacionadas que visualiza en un caso se determinan por la configuración de sus personalizaciones o funciones por parte de su administrador. Obtenga información acerca de cómo obtener el máximo de trabajar con casos.

Actualización de casos

Cuando cambia un contacto, la cuenta no se actualiza en la cuenta del contacto, pero puede modificar la cuenta por sí mismo.

Los contactos que son usuarios del portal solo pueden ver casos asociados con la cuenta en su registro de contacto.

Cuando cambia una cuenta, se eliminan la colaboración manual para usuarios que no disponen del acceso de lectura en la nueva cuenta.

Si se configura, seleccione **Enviar email de notificación al contacto** para informar al contacto de que ha actualizado el caso. Solo se envía un mensaje de email si tiene acceso al contacto.

Si se configura, seleccione **Asignar mediante las reglas de asignación activas** para volver a asignar un caso utilizando una regla de asignación. Si el caso no coincide con los criterios de regla, se vuelve a asignar al propietario del caso predeterminado de su organización.

Si se configura, haga clic en **Colaboración** para compartir un caso con otros usuarios, grupos o funciones.

Si se configura, cierre un caso seleccionando Cerrado en Estado. De lo contrario, haga clic en **Cerrar caso** y cambie cualquier capo según sea necesario. Si los envíos de artículos de Knowledge están configurados, haga clic en **Guardar y crear un artículo** para almacenar

información que puede ayudar otros usuarios a cerrar casos similares. Cuando se publica el artículo borrador que envía, se adjuntará al caso y estará disponible en la base de conocimientos para una referencia sencilla.

Si se configura, una sección Información de casos Web indica la información ingresada por el cliente que ha creado el caso desde un formulario Web.

Uso de listas relacionadas de casos

Para responder y trabajar con casos creados desde Email para registro de casos, utilice la lista relacionada Emails.

Para ver los pasos necesarios en un proceso de atención al cliente o agregar la fecha de un evento clave completado, utilice la lista relacionada Eventos clave de casos.

Para buscar artículos desde la base de conocimientos de su organización para ayudar a resolver casos, utilice la lista relacionada Artículos. Para iniciar una búsqueda, escriba palabras clave. Adjunte artículos relevantes al caso para supervisar soluciones y ayudar otros usuarios a resolver casos similares. Los artículos adjuntos aparecen en la lista relacionada. Si crea un artículo borrador al cerrar un caso, el artículo aparecerá en la lista relacionada después de que se haya publicado el artículo borrador.

Para buscar soluciones (versión 1.0 de artículos) para ayudar a resolver un caso, utilice la lista relacionada Soluciones. Si las categorías de solución están configuradas, selecciónelas para restringir su búsqueda, junto con palabras clave. Si las soluciones sugeridas están configuradas, haga clic en **Ver soluciones sugeridas** para ver soluciones relevantes. Las soluciones se sugieren basándose en la relevancia y la similitud de casos.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Reglas de asignación de casos, reglas de distribución de casos, casos Web y portales de cliente están disponibles en: **Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para ver casos:

Leer" en casos

Para actualizar casos:

"Modificar" en casos

Respuestas a casos desde Respuestas de Chatter (No disponible en Lightning Experience)

Para responder a un caso desde una pregunta a una comunidad Web, escriba su respuesta en las noticias como las de Chatter y haga clic en **Responder al cliente**. Se realizará un seguimiento a su respuesta en la lista relacionada con Comentarios de caso.

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.

CONSULTE TAMBIÉN

Campos de casos Historial del caso Comentarios del caso Asignación de casos Trabajo con emails de casos Uso de la lista relacionada Eventos clave de casos Uso de la ficha P&R de Respuestas de Chatter

Comentarios del caso

Los comentaros de caso le permiten tanto a usted como a sus agentes del servicio de atención al cliente añadir, modificar y eliminar comentarios públicos o privados en un caso. Todos los comentarios aparecen en la lista relacionada Comentarios del caso.

Los comentarios se pueden mantener en privado o hacerse públicos para un contacto de caso en el Portal de clientes, el portal deautoservicio o Respuestas de Chatter. También puede configurar su portal o comunidad Web para permitir a los clientes comentar sobre sus casos. Cuando un usuario de portal agrega un comentario, el propietario del caso recibe un mensaje de email. Un icono de comentario () permanece en el encabezado del caso hasta que lo visualice el propietario del caso.

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

Creación y modificación de comentarios de casos

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

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

Creación y modificación de comentarios de casos

Puede crear y modificar un comentario de casos desde:

- El campo Comentarios internos en una página de modificación de casos
- La lista relacionada de comentarios de casos en una página de detalles de casos

CONSULTE TAMBIÉN

Casos



Disponible en: Salesforce Classic

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

PERMISOS DE USUARIO

Pata ver comentarios del caso:

• "Leer" en casos

Para agregar comentarios y hacer públicos los comentarios de casos:

• "Modificar" o "Crear" en casos

Para modificar o eliminar comentarios de casos que han agregado otros usuarios:

 "Modificar todos" en casos

Para modificar, eliminar o publicar sus comentarios de casos existentes:

• "Modificar comentarios de casos"

Creación y modificación de comentarios de casos en Páginas de detalles de casos

- 1. Haga clic en Nuevo o Modificar en la lista relacionada de Comentarios de casos.
- 2. O También puede seleccionar Público para permitir al contacto comentar notificaciones en el caso así como ver el comentario en el Portal de cliente o Autoservicio.
- 3. Escriba comentarios en Comentario.
- 4. Haga clic en Guardar.
- Nota: Desde Spring '12, el portal de autoservicio no está disponible para nuevas organizaciones. Las organizaciones existentes continúan teniendo acceso al portal de autoservicio.
- Nota: Si publica casos y comentarios de casos para contactos externos mediante Salesforce to Salesforce, todos los comentarios de casos públicos se compartirán automáticamente con una conexión cuando comparta un caso. Para dejar de compartir un comentario, seleccione Clasificar como privado.
- Sugerencia: En la lista relacionada Comentarios del caso:
 - Haga clic en Eliminar para eliminar un comentario existente.
 - Haga clic en Clasificar como público o Clasificar como privado para cambiar el estado público de un comentario en el Portal de clientes o el portal Autoservicio. 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.

CONSULTE TAMBIÉN

Comentarios del caso Creación y modificación de comentarios de casos **EDICIONES**

Disponible en: Salesforce Classic

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

PERMISOS DE USUARIO

Pata ver comentarios del caso:

• "Leer" en casos

Para agregar comentarios y hacer públicos los comentarios de casos:

• "Modificar" o "Crear" en casos

Para modificar o eliminar comentarios de casos que han agregado otros usuarios:

 "Modificar todos" en casos

Para modificar, eliminar o publicar sus comentarios de casos existentes:

 "Modificar comentarios de casos"

Creación y modificación de comentarios de casos en Páginas de modificación de casos

- 1. Haga clic en **Nuevo** en la ficha Casos para crear un caso o seleccione un caso existente y haga clic en **Modificar**.
- 2. Escriba sus comentarios en Comentarios internos.
- **3.** También puede seleccionar Enviar notificación de cliente para enviar un email al contacto asociado con el caso acerca de su nuevo comentario público.
- 4. Haga clic en Guardar.

Un email se envía al propietario del caso cuando se crea o se actualiza un caso.

- Nota: Enviar notificación de cliente aparece en páginas de modificación de casos cuando:
 - Un administrador ha activado la notificación de comentarios de casos a los contactos en las páginas Configuración del soporte o Configuración del portal Autoservicio.
 - El comentario se marca como Público.
 - Existe un contacto en el caso.
 - El contacto en el caso tiene una dirección de email válida.

CONSULTE TAMBIÉN

Comentarios del caso Creación y modificación de comentarios de casos

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

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

PERMISOS DE USUARIO

Pata ver comentarios del caso:

• "Leer" en casos

Para agregar comentarios y hacer públicos los comentarios de casos:

• "Modificar" o "Crear" en casos

Para modificar o eliminar comentarios de casos que han agregado otros usuarios:

 "Modificar todos" en casos

Para modificar, eliminar o publicar sus comentarios de casos existentes:

• "Modificar comentarios de casos"

Historial del caso

La lista relacionada Historial del caso de una página de detalles de un caso lleva el seguimiento de los cambios realizados. Cada vez que un usuario modifica un campo estándar o personalizado del caso de cuyo historial se va a realizar un seguimiento, se agregará una nueva entrada a la lista relacionada Historial del caso. Todas las entradas incluyen la fecha, la hora, la naturaleza del cambio y la persona que lo realizó. En el historial del caso no se realiza el seguimiento de las modificaciones realizadas a las listas relacionadas en el caso.

Ø

Nota: Los cambios en el campo Cerrado tras su creación en casos sólo se controlan cuando se actualiza el campo mediante la API de Force.com.

En las organizaciones con Professional Edition, Enterprise Edition, Unlimited Edition, Performance Edition y Developer Edition, en los cambios de casos automáticos obtenidos mediante casos Web, la asignación de casos o reglas de distribución, el usuario que aparece enumerado en el historial es el Usuario de caso automático seleccionado en la configuración del soporte.

CONSULTE TAMBIÉN

Casos

Campos de casos

Dependiendo del formato de su página y de la configuración de seguridad a nivel de campo, es posible que algunos campos no sean visibles o no se puedan modificar.

Campo	Descripción
*	Indica que una regla de distribución ha distribuido un caso. El icono de distribución desaparece cuando un caso se cierra o ya no cumple los criterios de la regla de distribución.
Ş	Indica que un cliente ha agregado un comentario a un caso desde un portal Web. El icono permanece visible hasta que el propietario del caso vea el caso.
Nombre de la cuenta	Nombre de la cuenta asociada con el contacto de un caso. Se agrega el nombre cuando vincula el caso a un contacto y guarda el caso. Al actualizar un caso, puede agregar una cuenta diferente.
Activo	El modelo de producto del cliente. En las páginas de modificación, este campo solo muestra activos asociados con el contacto de un caso, pero puede utilizar la modificación en línea para ver una lista de todos los activos en un caso.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

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

PERMISOS DE USUARIO

Para ver casos:

"Leer" en casos

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

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

Campo	Descripción
Horario de oficina	Indica las horas en las que las acciones de distribución o los procesos de asignación se ejecutan en un caso.
Divisa del caso	La divisa para todos los importes de divisa en un caso. Los importes aparecen en la divisa del caso y también se convierten a su divisa personal. Sólo disponible para organizaciones que utilicen varias divisas.
División del caso	La división a la que pertenece un caso. La división se hereda del contacto de un caso. Si no tiene contactos, se establece como la división global predeterminada. Disponible únicamente en organizaciones que utilizan divisiones para segmentar datos.
Número del caso	Número único asignado al caso. Los números comienzan en 1000 y son de solo lectura, pero los administradores pueden cambiar el formato. Los números de los casos suelen aumentar gradualmente, pero a veces existen saltos de números en una secuencia.
Propietario de caso	Usuarios asignado para poseer un caso.
Tipo de registro del caso	Nombre de campo que determina los valores de listas de selección disponibles en un caso. Los tipos de registro suelen estar relacionados a un proceso del servicio de asistencia al cliente.
Cerrado por usuario de autoservicio	Indica si el contacto de un caso ha cerrado el caso desde un portal Web. Este campo es de solo lectura.
Cerrado tras su creación	Indica si se ha cerrado un caso durante su creación utilizando el botón Guardar y cerrar . Este campo es de solo lectura.
Email de contacto	Dirección de email del contacto de un caso. La dirección se agrega cuando añade un contacto a un caso. Este campo es de solo lectura.
Fax de contacto	El número de fax del contacto de un caso. Este número se agrega cuando añade un contacto a un caso. Este campo es de solo lectura.
Celular de contacto	El número de celular del contacto de un caso. El número se agrega cuando añade un contacto a un caso. Este campo es de solo lectura.
Nombre del contacto	Nombre del contacto de un caso.
Teléfono de contacto	El número de teléfono del contacto de un caso. El número se agrega cuando añade un contacto a un caso. Este campo es de solo lectura.
Creado por	Usuario que ha creado un caso, incluyendo la fecha y la hora de creación. Este campo es de solo lectura.
Vínculos personalizados	Listas de vínculos personalizados para casos creados por un administrador.
Fecha/hora de cierre	Fecha y hora de cierre de un caso. Este campo es de solo lectura.
Fecha/hora de apertura	Fecha y hora de apertura de un caso. Este campo es de solo lectura.

Campo	Descripción
Descripción	Descripción de un caso, habitualmente una pregunta o un comentario de un cliente. Este campos puede almacenar hasta 32 KB de datos, pero solo los primeros 255 caracteres aparecen en reportes.
Nombre de asignación	Nombre de una asignación agregada a un caso. Solo disponible si se configuran las asignaciones.
Hora de inicio del proceso de asignación	La hora en la que el caso ingresó un proceso de asignación. Si dispone del permiso "Modificar" en casos, puede actualizar o restablecer la hora. Cuando se restablece la hora:
	 Los eventos clave cerrados o completados no resultan afectados
	• Se vuelven a calcular los eventos clave incompletos basados en la nueva hora de inicio
	Si se aplica un proceso de asignación a un caso, aparece este campo.
Hora de finalización del proceso de asignación	La hora en la que un caso salió de un proceso de asignación. Si se aplica un proceso de asignación a un caso, aparece este campo.
Comentarios internos	Notas internas relacionadas con un caso. Cada comentario puede almacenar hasta 4 KB de datos y aparece en la lista relacionada Comentarios de casos. Los comentarios marcados como "público" pueden aparecer en portales Web.
Estado de evento clave	Un evento clave es un paso en un proceso de asignación. Si se aplica un proceso de asignación a un caso, aparece este campo.
Icono de estado de evento clave	Indica el estado de un evento clave en un caso mostrando uno de los iconos siguientes:
	• 🗸 Compatible
	• 📵 Infracción abierta
	• 🛕 Infracción cerrada
	Si se aplica un proceso de asignación a un caso, aparece este campo.
Modificado por	El usuario que cambió por última vez un caso, excluyendo cualquier cambio realizado en los elementos de la lista relacionada de un caso. Esta campo incluye también la fecha y la hora del cambio. Este campo es de solo lectura.
Origen	Origen de un caso, por ejemplo, teléfono, email o Web. Los administradores establecen valores de campo y cada valor puede tener hasta 40 caracteres. Al modificar un caso creado desde una comunidad con acciones rápidas, agregue un origen porque no se establece de forma predeterminada.

Campo	Descripción
Caso principal	Un caso anterior a uno o más casos relacionados en una jerarquía de casos. Un número de caso identifica un caso principal y un caso principal debe existir antes de que pueda agregarlo a otro caso.
Prioridad	Urgencia de un caso. Los administradores establecen valores de campo y cada valor puede tener hasta 20 caracteres.
Producto	Nombre del producto de un caso. Este campo solo está disponible si se configuran las asignaciones para incluir productos.
Pregunta	Una pregunta en la ficha P&R relacionada con un caso. Este campo se rellena cuando crea un caso desde una pregunta o se distribuye una pregunta a un caso.
Motivo	El motivo de creación de un caso. Los administradores establecen valores de campo.
Estado	Estado de un caso, por ejemplo, abierto o cerrado. Los administradores establecen valores de campo.
Detenido	Le permite detener un proceso de asignación en un caso, que puede ser necesario si está esperando la respuesta de un cliente. Puede detener un proceso de asignación hasta 300 veces. Si se aplica un proceso de asignación a un caso, aparece este campo.
Detenido desde	Muestra la fecha y la hora en la que se detuvo en un caso un proceso de asignación. Si se aplica un proceso de asignación a un caso, aparece este campo.
Asunto	Descripción breve de la pregunta o el comentario del cliente, por ejemplo, Error de impresión en Internet Explorer.
Plazo	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.
Tipo	Tipo de caso, por ejemplo, pregunta o problema. Los administradores establecen valores de campo.

Campo	Descripción
Visible en el portal de autoservicio	Indica si un caso es visible para usuarios en un portal Web. Si desea que los casos generados por Web sean visibles en un portal, incluya este campo en la configuración Caso Web.
Compañía Web	Nombre de la compañía proporcionado por un cliente que ha creado un caso desde Caso Web o Email para registro de casos.
Email Web	Dirección de email proporcionada por un cliente que ha creado un caso desde Caso Web o Email para registro de casos.
Nombre Web	Nombre del cliente proporcionado por un cliente que ha creado un caso desde Caso Web o Email para registro de casos.
Teléfono Web	Número de teléfono proporcionado por el cliente que ha creado un caso desde Caso Web o Email para registro de casos.

CONSULTE TAMBIÉN

Directrices para trabajar con casos

¿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 Campos de casos

Uso de la lista relacionada Eventos clave de casos

La lista relacionada Eventos clave de casos en la página de detalles de un caso muestra una lista de eventos clave que se aplican automáticamente al caso debido a un proceso de asignación. Los eventos clave son pasos necesarios en su proceso de atención al cliente. Son parámetros que representan niveles de servicio para proporcionar a cada uno de sus clientes. Algunos ejemplos de eventos clave incluyen los tiempos de primera respuesta y resolución en los casos.

🕜 Nota:

- No hay registros que mostrar aparecerá en la lista relacionada si no se aplica ningún evento clave al caso.
- La lista relacionada contiene campos que su compañía ha elegido mostrar, en base a sus procesos de negocio. Dependiendo de los requisitos de su compañía, es posible que pueda ver algunos o todos los campos siguientes.

Acción

Enumera las acciones que puede llevar a cabo en el evento clave. Por ejemplo, si cuenta con el permiso "Modificar" en los casos, puede hacer clic en **Modificar** para seleccionar la fecha de finalización del evento clave.

Μ Nota: Los usuarios del portal de clientes no pueden modificar eventos clave de casos.

Evento clave

El nombre de un conjunto de pasos en un proceso de asignación que se aplica al caso. Los usuarios que disponen del permiso "Gestionar asignaciones" pueden hacer clic en el nombre

de un evento clave para ver el proceso de asignación, los criterios del caso, los desencadenadores de tiempo y las acciones asociadas con ello.

La siguiente tabla enumera los tipos de acciones asociados con los 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.

Los administradores pueden configurar eventos clave para automatizar lo siguiente 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.

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 eventos clave de casos:

• "Leer" en casos

Para modificar eventos clave de casos:

"Modificar" en casos

Acción de flujo de trabajo	¿Qué hace?	Ejemplo
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 mensaie saliente	Definir un mensaie saliente	Envíe datos sobre partes o servicios a un

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.

Fecha de inicio

La fecha y hora en que se inició el seguimiento del evento clave.

Fecha programada

La fecha y hora para completar el evento clave.

Fecha de finalización

La fecha y hora a la que se completó el evento clave.

Respuesta de destino

Muestra la hora para completar el evento clave. Se ha calculado automáticamente para incluir cualquier horario de oficina en el caso. Dependiendo de los requisitos de negocio de su compañía, el tiempo puede aparecer en minutos, horas o días.

Tiempo restante

Muestra el tiempo que queda antes de la infracción de un evento clave. Se ha calculado automáticamente para incluir cualquier horario de oficina en el caso. Dependiendo de los requisitos de negocio de su compañía, el tiempo puede aparecer en minutos, horas o días.

Tiempo transcurrido

Muestra el tiempo que tarda en completar un evento clave. Se ha calculado automáticamente para incluir cualquier horario de oficina en el caso. El tiempo transcurrido solo se calcula después de rellenar el campo Fecha de finalización. Dependiendo de los requisitos de negocio de su compañía, el tiempo puede aparecer en minutos, horas o días.

Infracción

Icono (🕕) que indica la infracción de un evento clave.

Tiempo desde destino

Muestra el tiempo que ha transcurrido desde la infracción de un evento clave. Se ha calculado automáticamente para incluir cualquier horario de oficina en el caso. Puede elegir ver el tiempo en días, horas y minutos o minutos y segundos.

Completado

Icono (✓) que indica la finalización de un evento clave.

Debido a que forman parte del historial de un caso, los eventos claves finalizados permanecen en una caso aunque ya no estén disponibles.

CONSULTE TAMBIÉN

Campos de casos

Asignación de casos

Hay distintas formas de asignar casos a usuarios o colas.

• Uso de una regla de asignación de Casos Web, Email para registro de casos o Email para registro de casos On-Demand

En Professional Edition, Enterprise Edition, Unlimited Edition, Performance Edition y Developer Edition, los casos generados a través de la Web y de los emails se asignan automáticamente a los usuarios o colas según los criterios en la regla de asignación de casos activa

Los casos que no cumplen los criterios de la regla de asignación se asignan automáticamente al Propietario de caso predeterminado especificado en Configuración del soporte.

• Utilización de una regla de asignación al crear o modificar un caso

Al crear o modificar un caso en las organizaciones con Professional Edition, Enterprise Edition, Unlimited Edition, Performance Edition y Developer Edition, puede activar una casilla para asignar el caso automáticamente haciendo uso de una regla de asignación de casos activa. Si el administrador ha especificado una plantilla de email en la entrada de regla coincidente, se enviará automáticamente un mensaje por email al nuevo propietario. Si desea que esta casilla de verificación se seleccione de forma predeterminada, el administrador puede modificar el formato de página correspondiente. Si es necesario, su administrador puede modificar el formato

de página para ocultar la casilla de verificación de asignación pero las reglas de asignación de casos continúan en vigor.

Cambio de la propiedad de varios casos (sólo para administradores)

Desde cualquier página de lista de casos, un administrador o usuario con permiso "Administrar casos" puede asignar manualmente uno o más casos a un único usuario o cola.

Toma de casos de una cola

Para asumir la propiedad de los casos de una cola, consulte la vista de lista de las colas, active las casillas de uno o varios casos y, a continuación, haga clic en **Aceptar**.

Nota: El modelo de colaboración de toda la organización de un objeto determina el acceso que tienen los usuarios a los registros de dicho objeto en colas:

Lectura/escritura/transferencia pública

Los usuarios pueden visualizar y asumir la propiedad de registros de cualquier cola.

Lectura/escritura pública o Sólo lectura pública

Los usuarios pueden ver cualquier cola pero sólo pueden asumir la propiedad de registros de colas de las que sean miembros o, dependiendo de la configuración de colaboración, si están por encima de un miembro de la cola en la jerarquía de funciones o territorios.

Privado

Los usuarios sólo pueden ver y aceptar registros de colas de las que sean miembros o, dependiendo de la configuración de colaboración, si están por encima de un miembro de la cola en la jerarquía de funciones o territorios.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Las opciones de asignación de casos serán distintas en función de la edición de Salesforce que posea.

PERMISOS DE USUARIO

Para ver casos:

- "Leer" en casos
- Para tomar la propiedad de los casos de las colas:
- "Modificar" en casos

Con independencia del modelo de colaboración, los usuarios deben tener el permiso "Editar" para tomar la propiedad de los registros de las colas de las que son miembros. Los administradores y usuarios con permiso de nivel de objeto "Modificar todos" de casos y los usuarios con el permiso "Modificar todos los datos" pueden ver y tomar casos de cualquier cola, independientemente del modelo de colaboración o de si son miembros de la cola.

Cambio de propiedad de un caso

Para transferir el único caso que posee o para el que tiene privilegios de lectura/escritura, haga clic en **Cambiar** situado al lado del campo Propietario del caso en la página de detalles del caso y especifique un usuario, un usuario de socio o una cola. Asegúrese de que el nuevo propietario tiene permiso "Leer" en los casos. El vínculo **Cambiar** aparecerá únicamente en la página de detalles, no en la página de modificación.

En las organizaciones con Group Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Unlimited Edition, Performance Edition y Developer Edition, active la casilla Enviar email de notificación para enviar automáticamente un email al nuevo propietario del caso.

Creación manual de un caso (asignación predeterminada)

Cuando crea un caso desde la ficha Casos, aparecerá automáticamente como el propietario del caso, salvo que se muestre la casilla de verificación de la regla de asignación y la selecciona para activar la regla de asignación. Si está seleccionada de forma predeterminada, puede sobrescribir la regla de asignación y asignarse como el propietario anulando la selección de la casilla de verificación.

CONSULTE TAMBIÉN

Directrices para trabajar con casos Cambio de varios casos

Colaboración de casos

El administrador define el modelo de colaboración predeterminado para toda la organización. Puede cambiarlo para ampliar la colaboración a más usuarios que el conjunto predeterminado por el administrador. sin embargo, no puede modificar el modelo de colaboración para que sea más restringido que el predeterminado.

Para ver y gestionar los detalles de colaboración, haga clic en **Compartir** en la página de detalles del caso. La página Detalle de la colaboración enumera los usuarios, grupos, funciones y territorios que tienen acceso de colaboración al caso. En esta página, puede hacer cualquiera de las siguientes acciones:

- Para mostrar un lista filtrada de elementos, seleccione una lista predeterminada de la lista desplegable Vista o haga clic en Crear nueva vista para definir su propia vista personalizada.Para modificar o eliminar una vista que haya creado, selecciónela en la lista desplegable Vista y haga clic en Modificar.
- Para otorgar a otros usuarios, grupos, funciones o territorios el acceso al registro, haga clic en **Agregar**.
 - Nota: Para compartir un caso con otro usuario, dicho usuario debe tener acceso a la cuenta asociada al caso y el permiso "Leer" en casos.
- Haga clic en Ampliar lista para ver todos los usuarios que tienen acceso al registro.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

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

PERMISOS DE USUARIO

Para ver casos: • "Leer" en casos Para compartir de forma manual reglas que haya creado, haga clic en Modificar o Eliminar junto a un elemento de la lista para modificar o eliminar el nivel de acceso.

CONSULTE TAMBIÉN

Casos

Noticias de caso

Descripción general de Noticias de caso

Noticias de caso proporciona a los agentes de asistencia una forma simplificada de crear, gestionar y ver los casos. Incluye acciones y noticias en tiempo real de Chatter. Las acciones permiten a los agentes crear notas de caso, registrar llamadas, cambiar el estado de casos y comunicarse con clientes. Las noticias en tiempo real muestran eventos de casos importantes en orden cronológico, por lo que podrá ver fácilmente el progreso de cada caso.

Los agentes asignados a un formato de página de Noticias de caso ven una página como esta cada que vez que visualizan un caso:

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic



- Panel de aspectos destacados (1): se incluye una descripción general de la información más importante de un caso, como la información de contacto, el nombre del caso, la descripción del caso, el estado, la prioridad y el propietario del caso. Los agentes pueden usar los divisores de columna para cambiar el tamaño de las secciones del panel de aspectos destacados y poder ver una mayor parte de la información más relevante.
- Vistas de noticias en tiempo real y detalles (2): en la vista de noticias en tiempo real, la cual incluye el publicador y las noticias en tiempo real, los agentes pueden cambiar fácilmente a la vista de detalles del caso para ver información más detallada y trabajar con listas relacionadas.
- **Publicador (3):** incluye las acciones que los agentes usan para trabajar con los casos, como las acciones de email, nota del caso y cambio de estado.

- Herramienta de artículos (4): permite a los agentes buscar artículos de conocimiento que pueden facilitar la solución de casos y adjuntarlos a un caso o enviarlos por email a los clientes.
- Filtros de noticias en tiempo real (5): permiten a los agentes encontrar rápidamente información específica en las noticias en tiempo real mediante la limitación de los elementos de noticias mostrados.
- Noticias (6): proporciona una vista cronológica del historial del caso. Los elementos de noticias en tiempo real se crean para:
 - Email entrante y saliente relacionado con el caso
 - Comentarios relacionados con el caso en un portal de clientes o respuestas de Chatter
 - Llamadas registradas sobre el caso
 - Cambios en el estado del caso
 - Comentarios realizados en el caso
 - Vínculos o archivos agregados al caso
 - Actividad de evento clave relacionada con el caso
 - Acciones de casos resultantes de eventos de flujo de trabajo
 - Nuevas tareas y eventos relacionados con los casos
- Botón Seguir y lista de seguidores (7): permiten a los agentes hacer un seguimiento del caso para recibir notificaciones en Chatter de las actualizaciones del caso y permiten ver a otros seguidores.
- Botones y vínculos personalizados (8): conceden a los agentes acceso a más herramientas y funciones.

Los administradores pueden personalizar la mayoría de los aspectos de Noticias de caso, lo que incluye lo siguiente:

- Campos del panel de aspectos destacados
- Acciones mostradas y campos incluidos
- Filtros de noticias en tiempo real disponibles y ubicación de la lista en la página
- Ancho de las noticias en tiempo real
- Herramientas, botones personalizados y vínculos personalizados disponibles, y ubicación en la página

CONSULTE TAMBIÉN

Noticias de caso y listas relacionadas Visualización y edición de casos en la página de detalles de caso en Noticias de caso

Uso de filtros de noticias en tiempo real en Noticias de caso

Los filtros de noticias en tiempo real permiten a los agentes de asistencia ver con mayor facilidad todas las actualizaciones de un tipo, como todos los registros de llamadas o todos los mensajes de email mientras trabajan con casos en Noticias de caso. Utilizando los filtros, los agentes pueden buscar la información que necesitan con mayor rapidez, sin necesidad de buscar en cada evento de caso.

Durante la creación o modificación de formatos de noticias en tiempo real, los administradores pueden especificar qué filtros están disponibles:

- La selección de Todas las actualizaciones muestra automáticamente todos los eventos en un caso y oculta la lista de filtros de noticias en tiempo real individuales. Utilice esta opción si desea que los agentes de asistencia vean el historial completo de un caso.
- La selección de solo un tipo de filtro de noticias en tiempo real muestra automáticamente solo los eventos del caso de ese tipo y oculta la lista de filtros de noticias en tiempo real individuales. Por ejemplo, Si seleccione solo Todos los emails, la noticia

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

en tiempo real de cada caso muestra los mensajes de email relacionados con el caso pero no las notas del caso, las respuestas del portal ni otras actividades. Esta opción es de gran utilidad para los agentes que proporcionan asistencia principalmente por un canal (teléfono, email o portal) y que necesitan ver los eventos del caso solo para ese canal.

• La selección de más de un tipo de filtro de noticias en tiempo real muestra una lista de filtros disponibles en la barra lateral izquierda de la página Noticias de caso o encima de la noticia en tiempo real en el centro de la página, con el primer filtro seleccionado de forma predeterminada. Por ejemplo, si hace disponibles los filtros Todos los emails, Cambios de estado, y Respuestas de portal, la noticia en tiempo real para cada caso muestra, de forma predeterminada, los mensajes de email relacionados con el caso; los usuarios pueden hacer clic en los otros filtros para ver otros tipos de eventos de casos. Utilice esta opción si sus agentes suelen proporcionar asistencia en un canal pero también necesitan poder ver otros tipos de actualizaciones de caso.

Además, los administradores pueden especificar cómo y donde aparece la lista de filtros de noticias en tiempo real:

- Como una lista fija en la columna izquierda.
- Como una lista flotante en la columna izquierda. Con esta opción, la lista de filtros de noticias en tiempo real permanece visible si los 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.
- Como una lista desplegable en la columna central.
- Como vínculos en línea en la vista de noticias en tiempo real compactas. Esta opción solo está disponible para las vistas de noticias en tiempo real compactas.

CONSULTE TAMBIÉN

Descripción general de Noticias de caso

Noticias de caso y listas relacionadas

En la interfaz de casos tradicional, los agentes del servicio de atención al cliente realizan tareas, como el registro de llamadas y el envío de mensajes de email, principalmente mediante el trabajo con listas relacionadas. En Noticias de caso, los agentes pueden realizar varias de estas tareas directamente en las noticias.

A continuación se incluye una descripción general de las listas relacionadas más frecuentes incluidas en la interfaz de casos tradicional, las tareas que los agentes realizan en ellas y la ubicación en la que los agentes pueden realizar estas tareas en Noticias de caso.

Historial de actividades

Tarea	Uso de agentes de la función Noticias de caso para esta tarea
Registro de una llamada	Acción de registro de llamada en el publicador
Visualización de registros de llamadas	Elementos de noticias de registro de llamada
Creación y respuesta a mensajes de email de clientes	Acción de email en el publicadorLista relaciona de mensajes de email
Visualización de mensajes de email	Elementos de noticias de emailLista relacionada del historial de actividadesLista relaciona de mensajes de email

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Historial de aprobaciones

Tarea	Uso de agentes de la función Noticias de caso para esta tarea
Envío de un caso para su aprobación	Lista relacionada Historial de aprobación (Approval History)
Visualización del historial de aprobaciones	Lista relacionada Historial de aprobación (Approval History)

Archivos adjuntos

Tarea	Uso de agentes de la función Noticias de caso para esta tarea			
Adjunción de artículos a un caso	Herramienta de artículos (para adjuntar artículos de Salesforce Knowledge)Lista relacionada de archivos adjuntos			
Adjunción de archivos a un mensaje de email	Acción de email en el publicadorLista relaciona de mensajes de email			
Visualización de archivos adjuntos a un caso	Elementos de noticias de archivo adjuntoLista relacionada de archivos adjuntos			

Nota: Los archivos adjuntos en las notas de caso no se incluyen en la lista relacionada de archivos adjuntos.

Comentarios del caso

Tarea	Uso de agentes de la función Noticias de caso para esta tarea
Creación de una nota de caso interna	Acción de publicación en el publicador
	En Noticias de caso, los comentarios privados se han sustituido por notas de casos, las cuales son publicaciones de Chatter y no están disponibles en las listas relacionadas de comentarios del caso.
Visualización de notas de casos	Elementos de noticias de publicación
Creación de comentario de cliente público	Acción de portal en el publicador
Visualización de comentario de cliente público	Elementos de noticias de portal

Historial del caso

Tarea	Uso de agentes de la función Noticias de caso para esta tarea	
Visualización del historial de casos	Elementos de noticias para la actividad del caso	

Equipo de caso

Tarea	Uso de agentes de la función Noticias de caso para esta tarea		
Creación de un equipo de casos	Lista relacionada de equipo de casos		
Visualización de un equipo de casos	Lista relacionada de equipo de casos		

Funciones de contacto

Tarea	Uso de agentes de la función Noticias de caso para esta tarea
Creación de funciones de contactos	Lista relacionada de funciones de contactos
Visualización de funciones de contactos	Lista relacionada de funciones de contactos
Creación y respuesta a mensajes de email de clientes	Acción de email en el publicador

Envíos de contenido

Tarea	Uso de agentes de la función Noticias de caso para esta tarea		
Visualización u obtención de vista previa de contenido	Lista relacionada de entregas de contenido		
Creación y entrega de contenido	Lista relacionada de entregas de contenido		

Emails

Tarea	Uso de agentes de la función Noticias de caso para esta tarea		
Creación de mensajes de email de cliente	Acción de email en el publicadorLista relaciona de mensajes de email		
Visualización de mensajes de email	Elementos de noticias de emailLista relacionada del historial de actividadesLista relaciona de mensajes de email		

Actividades abiertas

Tarea	Uso de agentes de la función Noticias de caso para esta tarea		
Creación y edición de tareas	Acción de creación de tarea en el publicadorLista relacionada de actividades abiertas		
Visualización de tareas	• Elementos de noticias de tarea (para tareas creadas con la acción de creación de tarea)		

Tarea	Uso de agentes de la función Noticias de caso para esta tarea		
	Lista relacionada de actividades abiertas		
Creación y edición de eventos	Acción de creación de evento en el publicadorLista relacionada de actividades abiertas		
Visualización de eventos	 Elementos de noticias de tarea (para eventos creados con la acción de creación de evento) Lista relacionada de actividades abiertas 		

Casos relacionados

Tarea	Uso de agentes de la función Noticias de caso para esta tarea		
Creación y edición de casos relacionados	Acción de creación de caso secundario en el publicadorLista relacionada de casos relacionados		
Visualización de casos relacionados	 Elementos de noticias de caso relacionado (para casos creados con la acción de creación de caso secundario) Lista relacionada de casos relacionados 		

Soluciones

Tarea	Uso de agentes de la función Noticias de caso para esta tarea		
Visualización de soluciones sugeridas	Lista relacionada de soluciones		
Búsqueda de soluciones	Lista relacionada de soluciones		

CONSULTE TAMBIÉN

Visualización y edición de casos en la página de detalles de caso en Noticias de caso Vista de impresión en Noticias de caso

Vista de impresión en Noticias de caso

Use la opción de vista de impresión para ver e imprimir una lista exhaustiva de información relacionada con un caso.

La vista de impresión, a la que puede acceder haciendo clic en 📄 en cualquier página Noticias de caso, muestra información en el siguiente orden:

- 1. Detalles del caso
- 2. Contenido de las listas relacionadas que se incluyen en la página de detalles del caso
- **3.** Notas internas

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Notas y sugerencias

- Dependiendo de las listas relacionadas que se incluyen en la página de detalles del caso, puede que determinados eventos de casos, como mensajes de email y llamadas registradas, no aparezcan en la vista de impresión. Para garantizar que se incluyen los emails y los registros de llamada, personalice sus formatos de página de detalles del caso para los usuarios de Noticias de caso para agregar la lista relacionada Historial de actividades. Para incluir publicaciones de portal público, agregue la lista relacionada Comentarios del caso.
- Las notas internas se enumeran bajo el encabezado Chatter de la página de vista de impresión.
- Las listas relacionadas que no tienen datos no se muestran en la vista de impresión, aunque estén incluidas en el formato de página de detalles del caso.
- Si su formato de página de detalles del caso incluye botones y vínculos personalizados, aparecerán en la sección de detalles del caso en la vista de impresión.
- La vista de impresión muestra 500 de las publicaciones de notas internas, vínculos y documentos más recientes, así como 100 de los comentarios más recientes de cada una de estas publicaciones.

CONSULTE TAMBIÉN

Visualización y edición de casos en la página de detalles de caso en Noticias de caso

Visualización y edición de casos en la página de detalles de caso en Noticias de caso

Use la página de detalles de caso para ver y actualizar la información detallada de un caso y trabajar con listas relacionadas.

En la página de detalles de caso, puede:

- Ver y modificar información del caso, e incluso cambiar la información de cuenta y del contacto, el estado, el origen, la prioridad, el tipo y el motivo del caso.
- Cambiar o actualizar el asunto del caso y la descripción.
- Ver listas relacionadas y usarlas para completar tareas adicionales (por ejemplo, ver el historial de aprobaciones de un caso o agregar miembros a un equipo de casos).
- Cierra un caso.

Nota: Si su organización ha activado la modificación en línea, podrá utilizarla en la página Detalles de casos.

Para cambiar entre la vista de noticias en tiempo real y la página de detalles de caso durante la

visualización de un caso, use los botones	Feed	Details	o, si está trabajando en
la consola de Salesforce, los botones			

Para abrir una vista de impresión de los detalles del caso, haga clic en **Vista de impresión** en cualquier página en Noticias en tiempo real del caso.

CONSULTE TAMBIÉN

Descripción general de Noticias de caso

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

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

PERMISOS DE USUARIO

Para visualizar un caso:

• "Ver" en casos

Para modificar un caso:

"Modificar" en casos

Para eliminar un caso:

• "Eliminar" en casos

Jerarquías de casos

Vista de jerarquías de casos

Una jerarquía de casos muestra los casos asociados con otros casos mediante el campo Caso principal. Cuando se asocia un caso con un caso principal, expresa una relación entre casos. La relación puede ser una agrupación de casos similares para un seguimiento sencillo, o una división de un caso en casos múltiples para que los resuelvan varios usuarios. En la jerarquía de casos, los casos aparecen sangrados con respecto al principal, indicando que están relacionados con el caso principal.

- Para ver la jerarquía de un caso, haga clic en Ver jerarquía junto al campo Número del caso en la página de detalles del caso.
- Para especificar que un caso está asociado con otro, modifique el caso e ingrese el número de caso del principal en el campo Caso principal. También puede hacer clic en el icono de búsqueda para buscar el número del caso.

 Para crear un caso nuevo que se asocie automáticamente con el caso cuya página de detalles está viendo, haga clic en el botón Nuevo en la lista Casos relacionados. En el botón desplegable Nuevo, puede seleccionar crear un caso en blanco, o bien un caso con información procedente del caso principal.

CONSULTE TAMBIÉN

Directrices para trabajar con casos

Casos relacionados

Si lo define su administrador, la página de detalles de un caso incluye una lista Casos relacionados, que muestra todos los casos que hay justo debajo de un caso principal en la jerarquía de casos. Los casos se pueden asociar con otros mediante el campo de búsqueda Caso principal en una página de modificación de casos. Cuando se asocia un caso con un caso principal, expresa una relación entre casos. La relación puede ser una agrupación de casos similares para un seguimiento sencillo, o una división de un caso en casos múltiples para que los resuelvan varios usuarios.

En la lista Casos relacionados, haga clic en:

- **Modificar** para modificar un caso existente.
- Cerrar para cerrar un caso existente.

Para ejecutar acciones masivas en la lista Casos relacionados, active las casillas de verificación junto a los casos que desea actualizar y haga clic en:

- Cerrar: cierra los casos seleccionados mediante los valores que especifique.
- Cambiar propietario: asigna los casos al usuario o a la cola que especifique.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

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

PERMISOS DE USUARIO

Para ver casos:

• "Leer" en casos

Para ver los casos principales:

• "Leer" en casos

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

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

PERMISOS DE USUARIO

Para ver casos:

"Leer" en casos

Para crear casos:

"Crear" en casos

Nota: Un caso principal debe existir para poder ingresarlo y guardarlo en el campo Caso principal.

• Cambiar estado: cambia el Estado de los casos al valor que establezca.

CONSULTE TAMBIÉN

Vista de jerarquías de casos

Solución de consultas de clientes

Solución de consultas de clientes

Solución de casos

Para resolver un caso:

- 1. Visualice el caso.
- 2. Busque un artículo o busque una solución que responda a la pregunta del caso.
- 3. Adjunte el artículo o la solución al caso haciendo clic en **Seleccionar** junto a la solución revisada en la lista de soluciones. O bien, haga clic en el título de una solución no revisada y seleccione **Seleccionar** en la página de detalles de soluciones.
- **4.** Envíe la solución o artículo al contacto por email haciendo clic en **Enviar email** en la lista relacionada Historial de actividades.
 - a. Haga clic en Seleccionar plantilla en el email y seleccione una plantilla.

Tanto usted como el administrador pueden crear plantillas de email que incluyan automáticamente la descripción del caso, los detalles de la solución, los datos adjuntos de la solución y otros campos.

- **b.** Llene los campos del email.
- c. Haga clic en Enviar.

La solución por email o el artículo se registra como una actividad en la lista relacionada Historial de actividades.

5. Cierre el caso.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

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

PERMISOS DE USUARIO

Para resolver casos:

"Modificar" en casos
 Y

"Leer" en soluciones

Uso de artículos sugeridos para resolver casos

Los artículos sugeridos ayudan a los usuarios de las bases de datos de conocimientos a resolver casos rápidamente. Cuando se guarda un nuevo caso, el motor de búsqueda busca automáticamente artículos que tienen palabras clave en común con los campos del caso seleccionados por el administrador. El usuario que trabaja en el caso puede examinar los artículos y adjuntarlos al caso si es necesario, o iniciar otra búsqueda con palabras clave diferentes. Los artículos adjuntados al caso aparecen en la lista relacionada Artículos, que proporciona además el botón **Buscar artículos** para buscar la base de datos de conocimientos en cualquier momento.

Para activar los artículos sugeridos:

- 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** y seleccione **Activar artículos sugeridos**. Los artículos y las soluciones sugeridas no pueden activarse al mismo tiempo.
- **3.** Seleccione cada audiencia (canal) que recibe artículos sugeridos al enviar un caso. Los artículos sugeridos están disponibles para la aplicación interna y para los portales.
- **4.** Cuando haya terminado con la página Configuración de asistencia al cliente, haga clic en **Guardar**.

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 cambiar la configuración del soporte:

"Gestionar casos"
 Y

"Personalizar aplicación"

Para ver artículos:

 "Leer" en el tipo de artículo

Uso de acciones para trabajar con casos en Noticias de caso

Las acciones de Noticias de caso facilitan a los agentes del servicio de atención al cliente la realización de tareas como el envío de mensajes de email, la publicación en portales y comunidades, el registro de llamadas, el cambio de estado de los casos y la redacción de notas de casos en la misma página.

Las acciones se muestran en el publicador al principio de las noticias en tiempo real.

A continuación se incluyen algunas acciones frecuentes de Noticias de caso. Según cómo haya configurado su administrador la organización, es posible que vea todas estas acciones.

🖳 Email	🌾 Log a Call	🖳 Portal	🗲 Change Status	Question	More	•
Click here to expand the Email action.					ø	Post
					1	File
+ Art	icles				2	Link

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

- Use la acción de email para responder a los clientes por email. En algunas organizaciones, las acciones de email y portal se combinan en una acción de respuesta al cliente.
- La acción de registro de llamada permite crear un registro de los detalles de una llamada de teléfono. Los registros de llamadas solo están visibles para otros usuarios de la organización y no para los clientes.

Nota: Si usa SoftPhone, las llamadas finalizadas y las notas de llamada se registran automáticamente en las noticias en tiempo real del caso, ya que son entradas de registro de interacción cuyo valor de Estado es Completado.

- Con la acción de portal, puede publicar respuestas en un portal de cliente o una comunidad de Respuestas de Chatter.
- Use la acción de cambio de estado para distribuir, cerrar o realizar otros cambios en el estado de un caso.
- La acción de pregunta permite buscar y crear preguntas.
- Las acciones de publicación, archivo y vínculo son las que se suelen ver en Chatter.
 - Use la acción de publicación para crear notas de casos para compartir información sobre los casos u obtener ayuda de otros usuarios de la organización. (Las notas creadas con la acción de publicación no se incluyen en la lista relacionada de comentarios de casos de la página de detalles de caso).
 - Agregue un PDF, una fotografía u otro documento al caso con la acción de archivo. (Los documentos agregados con la acción de archivo no se incluyen en la lista relacionada de archivos adjuntos de la página de detalles de caso).
 - Use la acción de vínculo para compartir un vínculo relevante para el caso.

CONSULTE TAMBIÉN

Descripción general de Noticias de caso

Búsqueda, adjunción y envío por email de artículos con la herramienta de artículos de Noticias de caso

Los artículos de conocimiento pueden facilitar la solución de casos más rápidamente, ya que incluyen pasos de solución de problemas exhaustivos y otra información detallada. Use la herramienta de artículos de Noticias de caso para buscar artículos relevantes para el caso en el que está trabajando, adjuntar artículos al caso y enviarlos por email a los clientes.



Nota: Antes de poder utilizar la herramienta de artículos, su administrador deberá instalar y configurarSalesforce Knowledge.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

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

PERMISOS DE USUARIO

Para usar artículos en Noticias de caso:

"Gestionar casos"
 Y

"Lectura" en al menos un tipo de artículo

- Articles				
🗲 Unit freezes aft	er downloads 🛛 🛞 Search Again	Advanced Article Search		
Why is my VX6 freezing? Ut freeze issues with VX6 units				
Attach to case	case	Sort by: Post Date 🔻		

Haga clic en el 😐 para abrir la herramienta de artículos.

- De forma predeterminada, la herramienta muestra los artículos con palabras clave o frases similares al asunto y la descripción del caso con el que está trabajando. Si no ve el artículo que desea, escriba términos nuevos en el cuadro de búsqueda y haga clic en Realizar nueva búsqueda o haga clic en Búsqueda avanzada de artículos para ver más opciones.
- Haga clic en el título de un artículo para abrirlo en una ventana nueva si desea ver más información además del título y el resumen.
- Cuando encuentra el artículo que desee, elija qué va a hacer con él:
 - Seleccione Enviar email a cliente para adjuntar el artículo a un mensaje como PDF.
 - Seleccione Vincular al caso para incluir el artículo con un archivo adjunto del caso.

Cerrar casos

Tras resolver un caso de un cliente, puede cerrarlo desde algunas ubicaciones y crear una solución o artículo para ayudar a resolver casos similares.

- 1. Haga clic en **Cerrar caso** en la página de detalles de un caso, en **Cerrar** en la lista relacionada Casos o en **Guardar y cerrar** mientras se modifica un caso. Si lo activa su administrador, puede seleccionar Cerrado en el campo Estado en la página de modificación de un caso y haga clic en **Guardar** sin completar más pasos.
- 2. Actualice Estado, Motivo del caso y cualquier otro campo que sea necesario.
- **3.** Si las soluciones están activadas, puede rellenar los Detalles de la solución para el caso. Si no desea guardar la solución o enviarla para revisión a un gestor de soluciones, quite la marca de verificación de la opción Enviar a soluciones públicas. Cuando este campo está marcado, la nueva solución se vincula automáticamente al caso.
- 4. Si hay un contacto en el caso, seleccione Notificar al contacto sobre el cierre del caso para enviar un mensaje de email al contacto basado en una plantilla de cierre de casos predefinida.
- 5. Haga clic en **Guardar** o en **Guardar y crear un artículo**. La opción de artículo está disponible si Salesforce Knowledge y el envío de artículos durante el cierre de caso están activados.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

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

PERMISOS DE USUARIO

Para cerrar casos: • "Modificar" en casos

Sugerencia: Si dispone del permiso "Gestionar casos", puede cerrar múltiples casos al mismo tiempo utilizando el botón Cerrar en listas de casos.

CONSULTE TAMBIÉN

Sugerencias sobre soluciones de escritura

EDICIONES

Envío de artículos de casos

PERMISOS DE USUARIO

Para configurar Email para registro de casos o Email para registro de casos On-Demand:	"Personalizar aplicación"	Disponible en: Salesforce Classic	
Para activar Email para registro de casos o Email para registro de casos On-Demand:	"Modificar todos los datos" Y "Personalizar aplicación"	Salesforce Knowledge está disponible en Performance Edition y Developer Edition y en Unlimited Edition con	
Para personalizar los formatos de página:	"Personalizar aplicación"	Service Cloud.	
Para crear o cambiar plantillas de email con formato HTML:	"Modificar plantillas en formato HTML"	Salesforce Knowledge está disponible por un costo adicional en: Professional Edition, Enterprise Edition y Unlimited Edition .	
Para crear o cambiar carpetas con plantillas públicas de email:	"Gestionar plantillas públicas"		
Para crear o cambiar plantillas de email con formato Visualforce:	"Personalizar aplicación"		

Si los artículos están asociados con un caso, los usuarios que trabajan en el caso pueden adjuntar versiones en PDF de los artículos a un email simplemente seleccionando una plantilla que cree. Esta función está disponible si Email para registro de casos o Email para registro de casos On-Demand está configurada y la lista relacionada Email es visible en formatos de página de casos.

Creación de una plantilla de email que convierte los artículos en archivos PDF

Para permitir que los usuarios que trabajan en un caso adjunten automáticamente archivos PDF a un mensaje de email:

- 1. En Configuración, ingrese *Plantillas de email* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Plantillas** de email.
- 2. Haga clic en Plantilla nueva para crear una plantilla desde cero o en Modificar junto a una plantilla existente. La plantilla nueva o modificada debe incluir el campo de casos Artículos como PDF.
- **3.** Por ejemplo, si desea modificar la plantilla *ASISTENCIA: Respuesta de casos con solución (MUESTRA)* para incluir artículos en lugar de soluciones, complete estos pasos:
 - a. Haga clic en Modificar junto a la plantilla ASISTENCIA: Respuesta de casos con solución (MUESTRA).
 - **b.** Cambie el Nombre de la plantilla de email a ASISTENCIA: Respuesta de casos con solución (MUESTRA).
 - c. Modifique el Nombre único de plantilla si fuera necesario.
 - d. Seleccione Campos de casos en el menú desplegable Seleccionar tipo de campo.
 - e. Seleccione Artículos como PDF en el menú desplegable Seleccionar tipo de campo.
 - f. Copie el valor del campo Copiar valor de campo de combinación y péguelo en el cuerpo del email.

4. Haga clic en Guardar.

En la página de detalles del caso en la lista relacionada Emails, los usuarios pueden hacer clic en **Enviar email** y seleccione la nueva plantilla. Los artículos asociados con el caso se convierten automáticamente en archivos PDF y los archivos adjuntos se pueden previsualizar o eliminar si fuera necesario antes de enviar el email.
Nota: Tanto el artículo como la base de conocimientos deben tener el mismo idioma. Por ejemplo, si el idioma de su base de conocimiento es Inglés pero desea un artículo en Japonés convertido en un PDF, cambie el idioma de su base de conocimientos a Japonés (en Configuración, ingrese *Knowledge* en el cuadro Búsqueda rápida, seleccione **Configuración de Knowledge**, luego haga clic en **Modificar**) antes de convertir el artículo.

Notas sobre la visibilidad de campos en archivos PDF

Tenga en cuenta la siguiente información cuando utilice plantillas de email que incluyan la función Artículos como PDF:

- Los campos que aparecen en artículos PDF están determinados por su perfil si la casilla de verificación Utilizar un perfil para crear artículos PDF listos para el cliente en los casos (desde Configuración, ingrese *Configuración de Knowledge* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Configuración de Knowledge**) no está seleccionada. Si no puede visualizar todos los campos en el artículo original, éstos también aparecerán en el PDF que se ha generado automáticamente. Si la seguridad a nivel de campo le impide visualizar un campo de un artículo, ese campo y sus datos no aparecerán en el archivo PDF.
- Si la casilla de verificación Utilizar un perfil para crear artículos PDF listos para el cliente en los casos está seleccionada y si elige un perfil del menú **Perfil** (desde Configuración, ingrese *Configuración de Knowledge* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Configuración de Knowledge**), el perfil que ha elegido determinará los campos que aparecen en los PDF que se han generado automáticamente. Por ejemplo, si envía archivos PDF a los clientes, podrá elegir el perfil Usuario del portal de clientes para garantizar que sólo los campos internos no aparezcan en los artículos PDF.
- Los campos de la sección Propiedades de un artículo, incluyendo Primera publicación, Última modificación, Última publicación y Resumen no se incluyen en ninguna versión del PDF independientemente de la configuración o perfil.

Respuesta a clientes

Envío de emails a clientes

Trabajo con emails de casos

Los casos que se generan mediante Email para registro de casos o Email para registro de casos On-Demand se muestran en la lista relacionada Emails. La lista relacionada Emails incluye todos los emails enviados por su cliente con respecto a un caso concreto y las cadenas de emails entre usted y su cliente. La lista relacionada mostrará los primeros 77 caracteres de un mensaje de email, de manera que pueda saber el contenido de este sin tener que hacer clic en él.

Para trabajar con emails de Configurar Email para registro de casos o Email para registro de casos On-Demand;

- Haga clic en **Enviar un mensaje de email** para enviar un email a un contacto, a otro usuario o a cualquier dirección de email.
- Haga clic en **Responder** para contestar a un email. La respuesta de email incluye automáticamente el cuerpo de email tal y como se ha recibido por parte del cliente. Escriba la respuesta y haga clic en **Enviar**.

Cuando responde a mensajes de email de la lista relacionada Email en casos, el campo De: de su email puede aparecer ante los destinatarios como no-reply@salesforce.com o support@company.com. Se debe a la forma en la que las aplicaciones de email de los

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

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

PERMISOS DE USUARIO

Para ver casos:

- "Leer" en casos
- Para trabajar con los emails de los casos:
- "Modificar" en casos

destinatarios reciben los encabezados Remitente y De en email entrante. De forma predeterminada, Active la disponibilidad de la Id. del remitente está seleccionada para su organización, que permite a los emails enviados desde Salesforce cumplir las reglas de las aplicaciones de email que requieren los encabezados de Remitente para la entrega.

- Haga clic en A todos para responder a todos los participantes de una cadena de emails.
- Haga clic en el asunto del email para ver el mensaje. Desde el email podrá responder al remitente, responder a todos, reenviar el correo o eliminarlo.
- Mientras consulta un email, podrá mostrar una lista con todos los emails asociados al caso si hace clic en Lista de mensajes de email y podrá desplazarse por otros emails de caso haciendo clic en Siguiente o Anterior.

Nota: Los vínculos Lista de mensajes de email, Siguiente y Anterior no están disponibles en el portal de clientes ni el portal de socios.

- Mientras consulta un email, haga clic en **Adelante** para reenviarlo. El email incluye automáticamente el cuerpo de email tal y como se ha recibido por parte del cliente. Opcionalmente, escriba texto y haga clic en **Enviar**.
- En caso de que el mensaje original fuera un email en HTML, puede hacer clic en el vínculo **Haga clic aquí para ver la versión HTML** para ver la versión HTML. Si desea ver el encabezado completo del correo, haga clic en el vínculo **Haga clic aquí para ver los encabezados de email originales**.
- Para ver los archivos adjuntos de los emails entrantes, vaya a la lista relacionada Archivos adjuntos del correo. Para ver los archivos adjuntos que se han enviado en los emails salientes, consulte la lista relacionada Archivos adjuntos de los correos salientes.

El tamaño máximo de un archivo adjunto es de 5 MB. El usuario que ha configurado el agente de email puede consultar su archivo de registro para ver si hay algún archivo adjunto que ha superado el límite de tamaño.

• Haga clic en **Eliminar** para eliminar un email. Observe que un email eliminado puede recuperarse de la papelera. Sin embargo, si elimina un email de un caso y luego elimina el caso, no podrá recuperar el correo eliminado de la papelera.

En la lista relacionada Emails, los correos se enumeran en el orden en que se reciben; es decir, según el más reciente. Los emails de la lista relacionada mostrarán uno de los siguientes estados:

Estado del email	Descripción
Nuevo 🙅	Email entrante que aún no se ha leído.
	El contenido del campo Asunto aparece en negrita cuando los emails tienen el Estado de nuevo.
Leer 📩	Email entrante que se ha leído, pero no respondido.
Enviado 🖄	Email saliente.
Respondido 🕍	Email entrante al que se ha respondido. Si se responde a un email enviado, pasará a este estado.

Si un caso contiene un email nuevo (no leído), se creará automáticamente una tarea "Email" asociada con dicho caso en la lista de tareas del propietario del caso, donde se mostrará el asunto del correo en cuestión. El propietario podrá ver la nueva tarea fácilmente en la ficha Inicio o en la lista relacionada Actividades abiertas del caso. Desde la tarea, el propietario podrá hacer clic en un vínculo para ver el email asociado a tal caso. Cuando el usuario responde al email, la tarea se elimina de la lista de tareas del propietario y se agrega a la lista relacionada Historial de actividades del caso. Asimismo, el usuario puede trasladar una tarea de email que no se haya respondido a la lista relacionada Historial de actividades si modifica su estado a "Finalizada".

Nota: Cuando los emails entrantes crean un caso nuevo y las reglas de asignación pasan este caso a una cola, la tarea "Email" se asignará al usuario configurado en el agente de email.

Si un email entrante no contiene la dirección de email de un contacto existente, el campo Nombre Web del caso se actualiza automáticamente con el nombre del campo De de un email, y el campo Email Web del caso se actualiza automáticamente con la dirección proporcionada en el email entrante.

Sugerencia: Al ejecutar el reporte Casos con emails, agregue el campo Entrante al reporte para ver los casos recibidos mediante Email para registro de casos.

CONSULTE TAMBIÉN

Envío de artículos de casos

Envío y respuesta a mensajes de email en Noticias de caso

Use las funciones de la acción de email de Noticias de caso para ahorrar tiempo cuando escriba mensajes y personalice los mensajes de email que envía a los clientes.

🕜 Nota:

- La acción de email de Noticias de caso solo está disponible si su organización usa Email para registro de casos.
- Según como haya configurado su administrador Noticias de caso, el aspecto de algunas de las opciones descritas a continuación puede variar.

A continuación se indica cómo usar la acción de email:

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

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

PERMISOS DE USUARIO

Para enviar email: • "Enviar email"

💽 Email 🌾 Log a Call 🖳 Portal 🥖 Change Status 🍙 Post	
1 - 2 🕃 Select a	Template
3 From support@ww.com" <support@ww.com> ▼</support@ww.com>	
4 To Lelen Ingersoll ×	<u>s</u>
Add Cc Add Bcc 5	-
6 Subject Having trouble with my NX-15 unit	
7 🐮 ∅ ≞ • ∞ • Β Ι ⊻ ∞ 🖌 ∞ જ \$ Ξ Ξ Ξ	
E = = Font V Size V Format V	
8	8
	11
Discard D	raft Save 9
Add attachments • or drag and drop them here 10	Ø
12 Sen	d Email
+ Articles 11	

- 1. Según la acción mostrada, haga clic en **Responder al cliente** y seleccione Email o tan solo haga clic en Email. Para escribir una respuesta a un mensaje, haga clic en **Responder** o en **Responder a todos** debajo del mensaje de email en las noticias.
- 2. Si su departamento usa plantillas de email, elija una para su mensaje.
- 3. Seleccione una dirección Desde.

Si este campo no se muestra como una lista de selección, su administrador ya ha definido una dirección De.

4. La dirección de email del contacto que ha creado el caso se muestra automáticamente en el campo Para si el creador es un

contacto existente. Para agregar más destinatarios, haga clic en el 🕙 para buscar una dirección o escribir o pegar direcciones de email o nombres en el campo Para.

- Si escribe una dirección de email o un nombre que coincide con un contacto o usuario, la dirección se muestra como un botón con el nombre de la persona.
- Para agregar varias direcciones a la vez, debe copiarlas y pegarlas separadas por espacios o comas. Estas direcciones de email se muestran como botones y, si están asociadas a un contacto o usuario, muestran el nombre del contacto.
- Si escribe una dirección de email que coincide con varios contactos o usuarios, la dirección se muestra como un botón. Al hacer clic en el botón, se muestra una lista de personas asociadas a la dirección de email para que pueda elegir la persona que desee asociar al mensaje.
- 5. Si necesita copiar a otras personas en el mensaje, haga clic en Agregar Cc o Agregar Cco.
- 6. De forma predeterminada, el asunto del email es el nombre del caso al que está relacionado. Puede modificar el asunto si es necesario.
- 7. Use el editor de texto enriquecido para dar formato al mensaje.
- 8. Cree el mensaje. Si su departamento usa mensajes de texto rápido, puede agregarlos al cuerpo del mensaje de email.
- **9.** Si su administrador ha habilitado los borradores de email, puede hacer clic en **Guardar** para guardar una copia del mensaje sin enviarlo. Si guarda un mensaje como un borrador, cualquier agente con acceso al caso puede modificarlo.
- 10. Haga clic en Adjuntar archivo o arrastre y coloque los archivos en el panel de archivos adjuntos para agregar los archivos al mensaje.

11. De forma opcional, adjunte un artículo al mensaje.

12. Haga clic en Enviar email.

Nota: Dependiendo de cómo su administrador haya configurado Noticias de caso, este botón podría tener un nombre diferente.

Sugerencia: Haga clic y arrastre la *m* en la esquina inferior derecha para cambiar la altura del panel de mensajes. Amplíela para poder ver más de lo que escribe o redúzcala para poder ver más del historial del caso en la noticia en tiempo real sin desplazarse. Una vez que haya cambiado el tablero de mensajes, aparece con el nuevo tamaño cada vez que escribe un email, hasta que vuelva a cambiar su tamaño.

CONSULTE TAMBIÉN

Publicar en casos y preguntas de comunidad con la acción Comunidad en las noticias de caso Descripción general de Noticias de caso Uso de Texto rápido en Noticias de caso

Agregar imágenes y archivos a mensajes de email en Noticias de caso

Proporcione a los clientes información completa para ayudarles a resolver sus problemas con mayor rapidez adjuntando archivos a mensajes de email y agregue imágenes en línea para incluir imágenes que mejoren su texto.

Por ejemplo, si está trabajando en un caso que requiere un cliente para probar algunas soluciones diferentes para resolver un problema, debería adjuntar un documento o video explicativo con varios conjuntos de pasos de solución de problemas detallados. Si el cliente debe seguir un conjunto de pasos de solución de problemas en particular detenidamente, puede utilizar imágenes en línea después de cada paso en el cuerpo de un mensaje.

- Para agregar una imagen en línea, haga clic en el en la barra de herramientas del publicador de email de Noticias de caso y cargue o vincule a la imagen que desee. Cada imagen que incluya no debe superar 1 MB y debe estar en formato .png, .jpg, .jpeg, .jpe, .jfif, .pjpeg, .bmp, o .gif. El tamaño total de su mensaje de email, incluyendo las imágenes y el texto no puede superar 12 MB.
 - Nota: Debe utilizar el editor de texto enriquecido en el publicador de email para incrustar imágenes. No puede incrustar imágenes en mensajes de texto normal.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

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

PERMISOS DE USUARIO

Para enviar emails con archivos adjuntos o imágenes en línea:

"Enviar email"

Para adjuntar archivos en un email, haga clic en **Cargar archivos** para seleccionar un archivo de su equipo o Salesforce o bien para utilizar un archivo que ya está adjunto al caso, o arrastre y suelte archivos en el área de archivos adjuntos en la parte inferior del publicador de email. Puede adjuntar hasta un total de 10 MB a cada mensaje de email. Salesforce admite todos los tipos de archivo.

Mota: La función Arrastrar y soltar está disponible solo en navegadores compatibles con HTML5.

• Haga clic en **Archivos:** para ver una lista de los archivos adjuntos que ha agregado.

Haga clic en el 🔀 junto a un archivo adjunto para eliminarlo.

Cuando el destinatario de su email ve el mensaje, cualquier imagen que haya incrustado aparece en el cuerpo del email. Si el tamaño total de algo que ha adjuntado al mensaje es superior a 3 Mb, todos los archivos adjuntos aparecen como vínculos que el destinatario puede utilizar para descargar los archivos. Si el tamaño total del archivo adjunto es inferior a 3 MB, cada archivo aparece como un archivo adjunto.

Ejemplo: Por ejemplo, supongamos que usted es un agente de asistencia para una compañía de electrodomésticos y está trabajando en el caso de un cliente que tiene problemas con la máquina de hielo de su frigorífico. Debe enviar un email al cliente con instrucciones paso a paso para solucionar los problemas de la máquina de hielo e incluir una imagen después de cada paso y debe adjuntar dos documentos: un PDF del manual de usuario del frigorífico (un archivo de 2 MB) y una lista de recomendaciones de mantenimiento para mantener el frigorífico funcionando correctamente (un archivo de 10 KB). Cuando el cliente reciba el email, verá:

- Las imágenes incrustadas en el cuerpo del mensaje de email por lo que podrá consultarlos a la vez que utiliza los pasos de solución de problemas.
- El manual de usuario y la lista de recomendaciones de mantenimiento como archivos adjuntos al mensaje, ya que su tamaño total es inferior a 3 MB.

Si también adjunta un video para la solución de problemas (un archivo de 25 MB), los tres archivos adjuntos aparecerían como vínculos para el cliente ya que el tamaño total de todos los archivos adjuntos podría ser superior a 3 MB.

CONSULTE TAMBIÉN

Envío y respuesta a mensajes de email en Noticias de caso Búsqueda, adjunción y envío por email de artículos con la herramienta de artículos de Noticias de caso Personalización de mensajes de email con el editor de texto enriquecido en Noticias de caso

Uso de plantillas de email en Noticias de caso

Las plantillas garantizan la coherencia y el ahorro de tiempo, e incluyen con un solo clic información básica, como el nombre del cliente y su número de caso. Si su administrador ha creado plantillas de texto, HTML o email de Visualforce, o si ha creado sus propias plantillas, puede usarlas al enviar mensajes de email a los clientes en Noticias de caso.

Para obtener mejores resultados, le recomendamos utilizar el editor de texto enriquecido cuando trabaja con plantillas de email.

Nota: Según como haya configurado su administrador Noticias de caso, puede ver una plantilla cargada previamente cuando use la acción de email. Use los siguientes pasos para elegir otra plantilla si es necesario.

Para utilizar una plantilla:

- 1. Según la acción mostrada, haga clic en **Responder al cliente** y seleccione Email o tan solo haga clic en Email.
- 2. Haga clic en Seleccionar una plantilla.
- **3.** Seleccione la carpeta que contiene la plantilla que desea.
- 4. Haga clic en el nombre de la plantilla para añadirla al email.

Sugerencia:

- Si selecciona más de un texto o plantilla HTML, cada plantilla se añade en el orden en que la ha seleccionado- Si selecciona una plantilla de Visualforce después de seleccionar otra plantilla, sustituirá la plantilla anterior.
- Si la plantilla que selecciona cuenta con archivos adjuntos, se incluirán con el mensaje.
- Si la plantilla que selecciona cuenta con campos de combinación, solo se combinan los campos relacionados con el caso.
- Para eliminar una plantilla, haga clic en el 💿 . Eso también elimina cualquier texto que ha ingresado y elimina todos los archivos adjuntos de la plantilla.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

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

PERMISOS DE USUARIO

Para enviar emails

"Enviar email"

5. Finalizar la redacción y el envío de su mensaje.

Trabajo con borradores de email en Noticias de caso

Con los borradores de email, los agentes del servicio de atención al cliente pueden guardar los mensajes que escriben a los clientes sin tener que enviarlos de inmediato y los administradores pueden crear procesos de aprobación para los mensajes de email.

Los borradores solo se admiten si su administrador los ha activado.

Como un agente de asistencia, puede desear guardar un mensaje como un borrador mientras recopila información adicional acerca del problema que está resolviendo, confirma pasos a seguir para la solución con un colega o tomarse un descanso y cerrar sesión en Salesforce. Para guardar un email como un borrador, haga clic en **Guardar** bajo el cuadro de texto cuando escribe un email.



Nota: Los borradores no se guardan automáticamente.

Cada caso puede tener al menos un email de borrador asociado, por lo que si está trabajando en un caso con un borrador guardado por usted o por otra persona, no podrá escribir otro email hasta que se envíe o se descarte ese borrador. Cuando consulta un caso con un borrador asociado, verá una notificación con el nombre del usuario que escribió el borrador y un vínculo para verlo. Cualquier agente o supervisor con acceso a un caso puede modificar el email de borrador, salvo que esté a la espera de su aprobación.

Si su compañía utiliza procesos de aprobación para mensajes de email, cuando envía un mensaje, se envía a un supervisor para su revisión. (Dependiendo de cómo su administrador ha configurado los procesos de aprobación, puede tener la opción de enviar el mensaje para su revisión o enviarlo sin revisión.) Cuando un supervisor aprueba el mensaje, se enviará al cliente. Si no se aprueba su email, aparecerá un mensaje con una explicación en la parte superior del editor cuando hace clic en **Email** mientras visualiza el caso. Puede modificar el mensaje y volver a enviarlo.

CONSULTE TAMBIÉN

Revisión y aprobación de borradores de email

Revisión y aprobación de borradores de email

Dependiendo de cómo su administrador ha configurado los emails de borradores y los procesos de aprobación para su organización, puede necesitar revisar y aprobar mensajes escritos por los agentes que monitorea antes de su envío a los clientes.

Cuando un agente envía un mensaje para su aprobación, usted recibe una notificación por email con un vínculo del caso que incluye el mensaje. Aparece un aviso en la parte superior del publicador cuando hace clic en **Email**. Haga clic en **Ver email** para ir a la página de detalles del mensaje. En esa página:

- Haga clic en Desbloquear registro para poder editar el mensaje.
- Hacer clic en **Eliminar** si desea descartar el borrador.
- Haga clic en **Aprobar/Rechazar** en la lista relacionada Historial de aprobaciones para aprobar p rechazar el mensaje.
- Haga clic en **Reasignar** para asignar la aprobación a otro supervisor.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

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

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

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

PERMISOS DE USUARIO

Para revisar y aprobar borradores de email:

"Enviar email"

Y

Inclusión en un proceso de aprobación de email

Si aprueba el mensaje, se enviará al cliente. Si lo rechaza, tiene la opción de escribir una nota explicando el motivo del rechazo. Esa nota aparece junto al publicador en la página de casos cuando el agente hace clic en **Email**, junto con un aviso del rechazo del borrador.

CONSULTE TAMBIÉN

Trabajo con borradores de email en Noticias de caso

Personalización de mensajes de email con el editor de texto enriquecido en Noticias de caso

El editor de texto enriquecido permite personalizar los mensajes de email que envía a los clientes. Use este editor para dar formato al texto, agregar listas con viñetas o numeradas y agregar imágenes y vínculos.

Acceso al editor

El editor de texto enriquecido se muestra al hacer clic en **Email** o en **Responder al cliente** y, a continuación, en **Email** en el publicador en Noticias de caso. No puede ver el editor si:

- Su administrador no lo ha habilitado.
- Usó el editor de texto sin formato la última vez que escribió un mensaje de email en Noticias de caso. Haga clic en el icono de alternancia para cambiar al modo de texto enriquecido.

Sugerencias del uso del editor de texto enriquecido

- El editor de texto enriquecido solo está disponible para la acción Email.
- Si ingresa HTML y otros tipos de marca en el editor, no se mostrará al enviar un mensaje.

Para eliminar un mensaje, haga clic en el 🛛 😢 .

Uso de Texto rápido en Noticias de caso

Texto rápido permite responder a los clientes y actualizar los casos más rápidamente. Inserte mensajes redactados previamente, como saludos y pasos de resolución de problemas comunes, en comunicaciones para clientes como mensajes de email y publicaciones de portal. También puede insertar notas redactadas previamente en cambios de estado de casos y registros de llamadas. En Noticias de caso, puede usar Texto rápido con las acciones de email, portal, cambio de estado y registro de llamada.

- **Nota:** Solo los mensajes de Texto rápido asignados al canal para la acción con la que está trabajando están disponibles en dicha acción. Por ejemplo, solo los mensajes asignados al canal de email están disponibles en la acción de email.
- 1. Elija la acción de email, portal, cambio de estado o registro de llamada.
- 2. En el cuerpo de la acción, escriba ;;.

Si ha utilizado Texto rápido antes, aparecerá una lista de mensajes de Texto rápido, con los mensajes que ha utilizado más recientemente en la parte superior. Si esta vez es la primera que utiliza Texto rápido, no aparecen mensajes.

- **3.** Para ver más mensajes, escriba una palabra o una frase. Aparecerá una lista de mensajes que incluyan esas palabras.
- 4. Para ver el título y el texto completo de un mensaje, haga clic en él una vez o resáltelo mediante las teclas de flecha del teclado.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

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

PERMISOS DE USUARIO

Para enviar email:

"Enviar email"

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

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

PERMISOS DE USUARIO

Para utilizar Texto rápido en Noticias de caso:

Leer" en Texto rápido

El mensaje completo aparecerá en la parte inferior de la lista de Texto rápido.

5. Para seleccionar un mensaje, haga doble clic en él o resáltelo y pulse Intro.Si el mensaje seleccionado contiene campos de combinación, se resolverán cuando agregue el mensaje.

Llamadas de teléfono a clientes

Requisitos del sistema para Salesforce CRM Call Center

Salesforce CRM Call Center requiere la instalación de un adaptador ligero de integración de telefonía y computación (CTI) en cada equipo de usuario de Salesforce. Los requisitos *mínimos* del sistema para un adaptador son:

- Para adaptadores con CTI versión 4.0 o superior:
 - Microsoft[®] Internet Explorer[®] 8, Mozilla[®] Firefox[®] 3.5, Apple[®] Safari[®] 4, Google Chrome[™] 10.0 (Internet Explorer 11 no se admite)
 - Windows Windows® XP (con Microsoft .NET framework)
- Para adaptadores con versiones anteriores de CTI:
 - Internet Explorer 7 u 8, Firefox 3.5 o 3.6 (Safari, Chrome e Internet Explorer 11 no se admiten)
 - Para Windows 7 de 32 bits, Internet Explorer 8 de 32 bits; Firefox 3.5 o 3.6
 - Para Windows 7 de 64 bits, Internet Explorer 8 de 64 bits; Firefox 3.5 o 3.6
 - 256 MB de memoria RAM (512 MB recomendados)
 - 20 MB mínimo de espacio en disco
 - Procesador Intel[®] Pentium[®] II, 500 MHz o superior
 - Windows XP
- Nota: Si utiliza un adaptador de CTI creado con la versión 4.03 del kit de herramientas de CTI, aparece una ventana emergente cuando utiliza exploradores de Firefox o Chrome. Esta ventana emergente debe aparecer en su equipo para permanecer conectado a Salesforce CRM Call Center.

CONSULTE TAMBIÉN

Uso de SoftPhone

Descripción general de SoftPhone

Un SoftPhone es una herramienta de control de llamadas personalizable que le aparece a los usuarios asignados a un centro de llamas con máquinas en las que se han instalado adaptadores CTI. Una funcionalidad, interfaz de usuario y ubicación de SoftPhone se determinan por la versión del kit de herramientas de CTI con la que se creó. Consulte:

• Acerca de los SoftPhone CTI 1.0 y 2.0 en la página 42

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

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

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

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

• SoftPhone CTI 3.0 y 4.0 en la página 43

CONSULTE TAMBIÉN

Uso de SoftPhone Utilizar un SoftPhone con una consola de Salesforce Comprobación de la versión de su adaptador de CTI

Acerca de los SoftPhone CTI 1.0 y 2.0

Un SoftPhone es una herramienta de control de llamadas personalizable que le aparece a los usuarios asignados a un centro de llamas con máquinas en las que se han instalado adaptadores CTI. Los SoftPhone incorporados en las versiones 1.0 y 2.0 del kit de herramientas de CTI se muestran en la barra lateral de cada página de Salesforce. Aunque los administradores y desarrolladores pueden personalizar los SoftPhone CTI 1.0 o 2.0, normalmente incluyen los componentes siguientes:

Área del estado del centro de llamadas

Incluye una lista desplegable que le permiten especificar si está listo para recibir llamadas. Consulte Cambio del estado de su centro de llamadas en la página 51.

Encabezado de línea telefónica

Muestra el estado de la línea telefónica. Un icono de estado cambia los colores y parpadeos

(•) y proporciona una descripción del texto. Puede hacer clic en el nombre de la línea (Línea 1) para mostrar u ocultar la ventana de marcación de la línea y el área de información de llamada.

Área de información de llamada

Muestra los datos relacionados a la llamada, como el número de teléfono que ha utilizado el cliente para marcar, la duración de la llamada y los vínculos a cualquier registro asociado con la llamada.

Área de los botones de llamada

Muestra los botones que le permiten ejecutar comandos de llamadas, como marcación, contestación, puesta en espera de un interlocutor, transferencia, conferencia y apertura de una segunda línea mientras está con una llamada. Consulte Uso de SoftPhone en la página 50.

Área de registro de llamada actual

Muestra la información de registro de la llamada. Por defecto, el campo Asunto incluye la fecha y hora de la llamada, pero los usuarios pueden modificar este campo si lo desean. El campo Nombre permite a los usuarios especificar un contacto, prospecto o cuenta personal relacionada, mientras que el campo Relacionado con les permite adjuntar un registro adicional al registro de llamada cuando finaliza la llamada. Los usuarios pueden ingresar información adicional sobre la llamada en el cuadro de texto Comentarios. Los registros de llamadas se guardan en un registro de actividad que se puede recuperar desde las áreas de llamadas recientes de SoftPhone o la lista relacionada Historial de actividades de los registros asociados. Consulte Creación de registros de llamada en SoftPhone en la página 46.

Área de llamadas recientes

Muestra los registros guardados para las llamadas que se han completado recientemente. Haga clic en el Asunto de un registro para abrir su página de detalles o en el vínculo Nombre o Relacionado con de un registro para abrir el registro asociado. Haga clic en **Modificar** para volver a abrir un registro de llamadas para su modificación en SoftPhone.

Reporte Mis llamadas hoy

Abre un reporte de todas las llamadas que ha realizado o recibido en el último día.

Logotipo de SoftPhone

Muestra un logotipo personalizable para cada adaptador CTI.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

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

Descripción general de SoftPhone Uso de SoftPhone

SoftPhone CTI 3.0 y 4.0

Un SoftPhone es una herramienta de control de llamadas personalizable que le aparece a los usuarios asignados a un centro de llamas con máquinas en las que se han instalado adaptadores CTI. Los SoftPhone incorporados en las versiones 3.0 y 4.0 del kit de herramientas de CTI se muestran al pie de la consola de Salesforce o en la barra lateral de cada página de Salesforce. Aunque los administradores y desarrolladores pueden personalizar SoftPhone CTI 3.0 y 4.0, normalmente incluyen los componentes siguientes:

Área del estado del centro de llamadas

Incluye una lista desplegable que le permiten especificar si está listo para recibir llamadas. Consulte Cambio del estado de su centro de llamadas en la página 51.

Encabezado de línea telefónica

Muestra el estado de la línea telefónica. Un icono de estado cambia los colores y parpadeos

(O) y proporciona una descripción del texto. Puede hacer clic en el nombre de la línea (Línea 1) para mostrar u ocultar la ventana de marcación de la línea y el área de información de llamada.

Área de información de llamada

Muestra los datos relacionados a la llamada, como el número de teléfono que ha utilizado el cliente para marcar, la duración de la llamada y los vínculos a cualquier registro asociado con la llamada.

Área de los botones de llamada

Muestra los botones que le permiten ejecutar comandos de llamadas, como marcación, contestación, puesta en espera de un interlocutor, transferencia, conferencia y apertura de una segunda línea mientras está con una llamada. Consulte Uso de SoftPhone en la página 50.

Reporte Mis llamadas hoy

Abre un reporte de todas las llamadas que ha realizado o recibido en el último día.

Logotipo de SoftPhone

Muestra un logotipo personalizable para cada adaptador CTI.

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

Descripción general de SoftPhone Uso de SoftPhone

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

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

Modificación de configuración personal de SoftPhone

Puede controlar la configuración personal de SoftPhone dentro de Salesforce. Para cambiar su configuración, desde su configuración personal, ingrese *SoftPhone* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Mi configuración de SoftPhone**.

Dispone de las siguientes opciones.

CONSULTE TAMBIÉN Uso de SoftPhone

Inicio de sesión en SoftPhone

Configuración	Descripción	Disponible
Inicie sesión automáticamente en su centro de llamadas cuando inicie sesión en Salesforce.	Seleccione esta opción si desea que Salesforce utilice información de inicio de sesión guardada para iniciar sesión en su SoftPhone	Enterprise Unlimited
	automaticamente.	PERMISC
Si sólo se encuentra un registro en la llamada entrante	Seleccione una de las siguientes opciones para especificar cómo se mostrará un registro cuando sea el único que coincida con una llamada entrante:	Para mod configura SoftPhone Miem
	• Abrir siempre el registro automáticamente. Esta opción muestra el registro en la ventana principal de Salesforce, sobrescribiendo todo lo que hubiese antes. Todos los cambios de su registro anterior que no haya guardado se pierden.	de llar
	 No abrir nunca el registro automáticamente. Esta opción no muestra el registro coincidente. Para verlo debe hacer clic en el vínculo del registro en SoftPhone. 	

44

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

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

PERMISOS DE USUARIO

Para modificar la configuración personal de SoftPhone:

Respuesta a una llamada mediante SoftPhone

Cuando inicie sesión en SoftPhone, puede recibir una llamada cuando:

- La llamada proviene de una cola y el estado de su centro de llamadas está definido como Está listo para llamar.
- La llamada se envía directamente a su extensión si aún no tiene ninguna llamada

Puede decir que tiene una llamada entrante si ve un botón rojo parpadeando y las palabras "Llamada entrante", "Transferencia entrante" o "Conferencia entrante" junto al nombre de una línea telefónica en su SoftPhone.

Los detalles sobre la llamada, si hubiera, se muestran justo encima del botón **Respuesta** y normalmente incluyen el número del teléfono del emisor y el número que marca el emisor para llamarle. Si el número de teléfono del emisor coincide con un número de un registro de Salesforce existente, también se muestra un vínculo a ese registro. Asimismo, si su centro de llamadas pide a los emisores que ingresen un número de cuenta u otros datos antes de hacer contacto con un representante, SoftPhone busca los registros que contienen esa información y muestra automáticamente los vínculos a los resultados que coinciden.

Para responder a una llamada entrante, puede:

- Hacer clic en **Respuesta** en SoftPhone.
- Utilizar el auricular de su teléfono para contestar a la llamada.

Cuando responde a una llamada, el reloj de Duración de la llamada empieza a medir el tiempo, y el estado de su centro de llamadas se establece automáticamente como Ocupado. Si no responde a la llamada, el sistema la pasa a otro usuario y el estado de su centro de trabajo se establece automáticamente como No está listo para llamar.

Una vez que haya respondido a una pregunta, puede:

- Registrar comentarios y asociar registros de Salesforce a la llamada
- Poner al emisor en espera
- Transferir la llamada a otro usuario del centro de llamadas
- Incluir otro usuario del centro de llamadas en la llamada
- Finalizar la llamada

Si su SoftPhone es compatible con varias líneas y responde a la Línea 2 mientras habla por la Línea 1, la Línea 1 quedará en espera automáticamente.

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.

Sugerencia: Las *pantallas emergentes* son páginas que muestran cuándo coinciden las llamadas entrantes con el número de teléfono de un registro existente de Salesforce. La siguiente tabla describe cuándo se muestran las pantallas emergentes (sólo pueden mostrarse cuando el estado de su centro de llamados se ha establecido como Está listo para llamar):

Ventanas emergentes en	Mostrar	No mostrar
Páginas de modificación		~
Páginas de detalles	~	
Páginas de detalles cuando la modificación en línea está en uso		~

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

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

PERMISOS DE USUARIO

Para responder llamadas con SoftPhone:

Ventanas emergentes en	Mostrar	No mostrar
Páginas de modificación y páginas de detalles en la consola de Salesforce	×	
Llamadas salientes	~	

CONSULTE TAMBIÉN

Uso de SoftPhone Cambio del estado de su centro de llamadas

Creación de registros de llamada en SoftPhone

Cada llamada externa que realice o reciba con SoftPhone registra automáticamente la actividad en el registro de llamada. Puede ver estos registros de llamadas en la lista relacionada Historial de actividades de cualquier registro de Salesforce que se asocie a la llamada o ejecutando un reporte. Los registros de llamadas generados automáticamente incluyen valores para:

- El usuario del centro de llamadas que recibe o inicia la llamada
- El número de teléfono del contacto que llamó o al que el usuario del centro de llamadas llamó
- La fecha en la que tuvo lugar la llamada
- La duración de la llamada, en segundos
- Si la llamada era entrante o saliente
- El identificador exclusivo que el sistema del centro de llamadas asigna a la llamada

Puede asociar hasta dos registros, modificar el asunto y agregar comentarios a un registro de llamada mientras la llamada está en curso. Para ello:

- 1. Asocie hasta dos registros al registro de llamada:
 - Cuando vea o cree un contacto, prospecto o cuenta personal, aparecerá una lista desplegable Nombre en el registro de llamada. Utilice esta lista para seleccionar un único registro de contacto, prospecto o cuenta personal para asociarlo a la llamada.

• Cuando vea o cree cualquier otro tipo de registro de Salesforce, aparecerá una lista desplegable Relacionado con en el registro de llamada. Utilice esta lista para seleccionar un solo registro de cualquier otro tipo para asociarlo a la llamada.

Nota: Los registros de objetos personalizados sólo se pueden asociar a un registro de llamada si el objeto personalizado realiza el seguimiento de actividades.

De manera predeterminada, los registros visualizados más recientemente se seleccionan en las listas Nombre y Relacionado con a menos que seleccione manualmente un registro diferente. Los registros que seleccione en estas listas incluirán el registro de llamada en la lista relacionada Historial de actividades una vez finalizada la llamada. Estos registros también se muestran con la llamada si se transfiere o realiza una conferencia con otro usuario de Salesforce CRM Call Center.

2. Modifique los campos Asunto y Comentarios con información sobre lo que sucede durante la llamada.

Después de finalizar la llamada, el registro de llamada se guarda automáticamente como una tarea completada. Puede acceder rápidamente a los registros de llamada guardados para las llamadas que se completaron al ampliar la sección Últimas *N* llamadas de SoftPhone. Hasta tres de las últimas llamadas se muestran en esta lista mostrando su llamada más reciente en primer lugar:

• Para modificar un registro de llamadas reciente, haga clic en **Modificar** junto al campo del registro de llamada Asunto.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

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

PERMISOS DE USUARIO

Para crear un registro de llamada:

- Para ver un registro de llamada guardado, haga clic en el registro de llamada Asunto.
- Para ver un registro asociado a un registro de llamada, haga clic en el nombre del registro.

Para ver una lista de todas las llamadas que ha realizado o recibido en el día, haga clic en **Mis llamadas hoy**. Este vínculo abre el reporte Mis llamadas hoy en la ficha Reportes.

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

Uso de SoftPhone Finalización de una llamada mediante SoftPhone

Puesta en espera de un emisor mediante SoftPhone

Salesforce CRM Call Center le permite poner en espera a cualquier emisor para que éste no pueda oírle hablar. Para poner en espera a un emisor, haga clic en **Espera** en la línea de SoftPhone que esté activa en este momento. Automáticamente, se inicia el reloj Tiempo en espera que muestra cuánto tiempo lleva esperando el emisor y empieza a parpadear en amarillo el icono de luz de línea (o).

- Los emisores se ponen en espera automáticamente cuando inicie una transferencia de llamada, marque un número de una segunda línea o inicie una llamada de conferencia.
- Si hace clic en **Espera** durante una conferencia, su línea se silenciará pero otros participantes de la conferencia podrán seguir hablando entre sí.

Para reanudar la llamada, haga clic en **Recuperar de espera**. Si desea finalizar la llamada sin recuperar al emisor de la espera, haga clic en **Finalizar llamada**.

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 Uso de SoftPhone

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

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

PERMISOS DE USUARIO

Para poner a un emisor en espera:

Transferencia de una llamada mediante SoftPhone

Para transferir una llamada a otro usuario del centro de llamadas o un número de teléfono externo:

- 1. Adjunte cualquier registro relevante de Salesforce. a la llamada que desea transferir. Por ejemplo, si crea un caso para la llamada, guárdelo y asegúrese de que está seleccionado en uno de los campos Relacionado con del registro de llamada actual. Al hacer esto, el usuario al que está transfiriendo la llamada tendrá acceso al caso en su SoftPhone.
- 2. Haga clic en **Transferir** en la línea de SoftPhone que desee transferir. Permanece en la línea con su primer emisor y se activa una nueva ventana de marcación.
- **3.** Utilice la ventana de marcación, su teclado o el directorio del centro de llamadas para ingresar el número de teléfono de la persona a la que desea transferir la llamada.
- **4.** Haga clic en **Iniciar transferencia**. El emisor de la primera llamada se pone automáticamente en espera mientras realiza la llamada al número de destino. Si el número que marca está ocupado, aparecerá un mensaje y tendrá la opción de volver a marcar o cancelar la llamada.
- Cuando esté listo para transferir al emisor de la primera llamada al número de destino, haga clic en Completar transferencia. Si ya no desea transferir la llamada, haga clic en Cancelar transferencia.

Una vez que ha completado una transferencia, su línea queda libre y cambia al estado Está listo para llamar.

CONSULTE TAMBIÉN

Uso de SoftPhone Finalización de una llamada mediante SoftPhone Creación de registros de llamada en SoftPhone

Realización de una llamada de conferencia mediante SoftPhone

Para iniciar una llamada de conferencia con otro usuario del centro de llamadas o un número de teléfono externo:

- 1. Durante una llamada, haga clic en **Conferencia** en la línea de SoftPhone que esté activa en este momento. Su emisor se pone automáticamente en espera y se activa una nueva ventana de marcación.
- 2. Utilice la ventana de marcación, el teclado o el directorio telefónico para ingresar el número de teléfono de la persona que desee incluir en la conferencia.
- **3.** Haga clic en **Iniciar conferencia**. Su primer emisor permanece en espera mientras se encuentra en la llamada con el número de destino. Si el número que marca está ocupado, aparecerá un mensaje y tendrá la opción de volver a marcar o cancelar la llamada.
- 4. Una vez haya conectado con el segundo emisor y esté listo para iniciar la conferencia, haga clic en Completar conferencia. El segundo emisor se une al primero en su línea telefónica original y los tres pueden hablar libremente entre sí. Si ya no desea que la llamada sea una conferencia después de marcar el segundo número, haga clic en Cancelar conferencia para colgar al segundo emisor y vuelva a su emisor original.

Nota:

• Si hace clic en **Espera** durante una conferencia, su línea se silenciará pero otros participantes de la conferencia podrán seguir hablando entre sí.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

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

PERMISOS DE USUARIO

Para transferir una llamada:

 Miembro 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 iniciar una llamada de conferencia:

• Algunos sistemas telefónicos limitan el número de emisores que pueden incluirse en la conferencia de una única línea. Consulte a su administrador para obtener más detalles.

CONSULTE TAMBIÉN

Uso de SoftPhone Puesta en espera de un emisor mediante SoftPhone

Finalización de una llamada mediante SoftPhone

Cuando esté listo para finalizar una llamada:

1. Actualice el registro de llamada asociado. Por ejemplo, si ha creado un caso o visualizado un contacto mientras se encontraba en la llamada, verifique que se han seleccionado en uno de los campos Relacionado con del registro y utilice el cuadro de texto Comentarios para ingresar cualquier nota sobre la llamada.

Los registros de llamada no se crean para las llamadas internas.

- 2. Haga clic en Finalizar llamada en la línea activa de SoftPhone o utilice el auricular de su teléfono definido para descolgar. Así finaliza la llamada y la línea queda libre.
- **3.** Si no ha activado los códigos de finalización, el estado de su centro de llamadas se vuelve a establecer como Está listo para llamar y el registro de su llamada se guarda automáticamente.
- **4.** Si están activados los códigos de finalización, el estado de su centro de llamadas se establece como Colgar y se muestran un conjunto de códigos de razones en SoftPhone. Mientras esté en este estado no puede recibir llamadas entrantes.
 - **a.** Seleccione el código de razón que mejor represente resultado de la llamada.
 - **b.** Si lo desea, puede realizar modificaciones adicionales en su registro de llamada.
 - c. Haga clic en Listo. El estado de su centro de llamadas vuelve a Está listo para llamar y el registro de su llamada se guarda automáticamente.

Todos los registros de llamada guardados se colocan en la sección Últimas N llamadas de SoftPhone para la referencia rápida. Puede revisar los detalles de estos registros de llamada haciendo clic en cualquier vínculo asociado:

- El vínculo Asunto (por ejemplo, "Llamada 6/01/2006 12:34 PM") abre la página de detalles del registro de llamada.
- Cualquiera de los vínculos Relacionado con abre la página de detalles del registro especificado.
- 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

Uso de SoftPhone

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

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

PERMISOS DE USUARIO

Para finalizar una llamada:

Uso de SoftPhone

El SoftPhone de Salesforce CRM Call Center aparece en la barra lateral izquierda de su ventana de Salesforce o en el pie de página de la consola de Salesforce. Puede utilizar el SoftPhone para:

- Iniciar sesión en su centro de llamadas
- Modificar el estado de su centro de llamadas para mostrar si está listo para recibir una nueva llamada
- Marcar un número de teléfono utilizando SoftPhone incorporado o haciendo clic en el icono junto a cualquier número de teléfono asociado a un contacto, prospecto, actividad o cuenta.
- Buscar un número de teléfono en un directorio de centro de llamadas personalizado
- Responder una llamada telefónica de otro usuario del centro de llamadas o un número externo
- Poner a un emisor en espera
- Iniciar una llamada de conferencia con otro usuario del centro de llamadas o un número externo
- Transferir una llamada telefónica a otro usuario del centro de llamadas o un número externo
- Agregar comentarios o asociar los registros de Salesforce a un registro de llamada automático para registrar rápidamente información relacionada con una llamada
- Modificar configuración personal de Salesforce CRM Call Center para personalizar el comportamiento de su SoftPhone

No es posible contraer la barra lateral si es usuario de Salesforce CRM Call Center y trabaja en la ficha Consola.

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

Requisitos del sistema para Salesforce CRM Call Center Utilizar un SoftPhone con una consola de Salesforce Finalización de una llamada mediante SoftPhone

Inicio de sesión en SoftPhone

Salesforce CRM Call Center requiere que en primer lugar inicie sesión en Salesforce y luego inicie sesión de manera separada en el sistema telefónico de su organización. El indicador de inicio de sesión del sistema telefónico se encuentra en la barra lateral y sólo aparece si:

- Está asignado a un centro de llamadas de Salesforce.
- Está utilizando un equipo en el que esté instalado un adaptador de CTI adecuado. (Para verificar rápidamente que hay un adaptador instalado, busque el icono 😒 en la bandeja de sistema del equipo. La bandeja de sistema se encuentra junto al reloj en la esquina inferior derecha del monitor.)

Si no aparece el indicador de inicio de sesión de un sistema telefónico, haga contacto con su administrador.

Dependiendo del sistema telefónico que utilice su organización, en el inicio de sesión deberá ingresar su ld. de usuario, contraseña y otras credenciales. Una vez haya ingresado estos valores, haga clic en **Iniciar sesión** para finalizar la conexión con su sistema telefónico.

Para iniciar sesión automáticamente en su sistema telefónico sin tener que hacer clic en el botón **Iniciar sesión**:

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

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

PERMISOS DE USUARIO

Para ver y utilizar SoftPhone:

• Miembro 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 iniciar sesión en Salesforce CRM Call Center:

- 1. Desde su configuración personal, ingrese *SoftPhone* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Mi** configuración de SoftPhone.
- 2. Seleccione Inicie sesión automáticamente en su centro de llamadas cuando inicie sesión en Salesforce. Cuando haya iniciado sesión en su sistema telefónico, Salesforce recordará su información de inicio de sesión y automáticamente realizará la conexión con su sistema telefónico siempre que inicie sesión en Salesforce.

Nota: Si cierra sesión de manera explícita en el sistema telefónico en cualquier momento de su conexión con Salesforce, el inicio de sesión automático se desactiva para el resto de su sesión de Salesforce. Para volver a activar el inicio de sesión automático, cierre sesión en Salesforce y vuelva a iniciar sesión.

Después de iniciar sesión en un sistema telefónico, el estado de su centro de llamadas se establece automáticamente como No está listo para llamar. Si desea recibir llamadas, debe cambiar el estado de su centro de llamadas a Está listo para llamar.

Sugerencia: Si está utilizando un adaptador CTI creado con la versión 4.0 del kit de herramientas CTI, su sesión de SoftPhone se cerrará automáticamente pasadas 8 horas si dispone de una ficha abierta del navegador y va a una página Web externa, a una página de Salesforce sin una barra lateral (como un tablero). Los tiempos de cierre de sesión automático pueden variar ya que se basan en el modo en que su administrador ha configurado su SoftPhone. Para seguir conectado, asegúrese de tener abierta al menos una ficha del navegador con una página de Salesforce con una barra lateral, como Inicio o Casos. El cierre de sesión automático no sucede en la consola de Salesforce.

CONSULTE TAMBIÉN

Uso de SoftPhone Comprobación de la versión de su adaptador de CTI Requisitos del sistema para Salesforce CRM Call Center

Cambio del estado de su centro de llamadas

Cuando inicie sesión en Salesforce CRM Call Center, puede que en ocasiones no desee recibir llamadas en su SoftPhone o que necesite alejarse de su escritorio. Para evitar recibir llamadas cuando

no las desee, puede establecer el estado de su centro de llamadas situado junto al icono 🥮 en SoftPhone. Entre los posibles valores del estado de centro de llamadas se incluyen:

Estado de centro de llamadas	Descripción
Está listo para llamar	En este momento no se encuentra en una llamada y está preparado para recibir la siguiente llamada directa o en cola.
No está listo para llamar	En este momento no se encuentra en una llamada pero no está preparado para recibir la siguiente llamada en cola.
	En este estado puede seguir recibiendo llamadas que se envíen directamente a su extensión.
Ocupado	En este momento está conectado a un emisor y no puede recibir una llamada directa o en cola.
Colgar	En este momento se encuentra en una llamada y desea pasar directamente al estado No está listo para llamar cuando finalice la llamada.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

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

PERMISOS DE USUARIO

Para cambiar el estado de su centro de llamadas:

Estado de centro de llamadas	Descripción
Cerrar sesión	Desea cerrar sesión de su sistema telefónico de centro de llamadas y seguir conectado a Salesforce. Después de seleccionar esta opción, Salesforce CRM Call Center cierra automáticamente la conexión con su centro de llamadas y muestra la pantalla de inicio de sesión de SoftPhone.

Cuando inicie sesión por primera vez en Salesforce CRM Call Center, el estado de su centro de llamadas se establecerá automáticamente como No está listo para llamar. Debe seleccionar Está listo para llamar en la lista desplegable antes de poder recibir 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

Uso de SoftPhone

Inicio de sesión en SoftPhone

Realización de una llamada mediante SoftPhone

Finalización de una llamada mediante SoftPhone

Uso del directorio de centro de llamadas

Cada centro de llamadas tiene un directorio de centro de llamadas asociado que incluye el nombre y número de cada usuario que pertenece a dicho centro de llamadas, así como otros números de teléfono que estén relacionados con registros de su sistema.

Para usar su directorio de centro de llamadas:

- 1. En el SoftPhone, haga clic en el nombre de la línea abierta que desee utilizar. De esta forma se abre la ventana de marcación de esa línea. Haga clic en 🕙 junto a la ventana de marcación para abrir su directorio de centro de llamadas.
- 2. Para buscar un número de teléfono en el directorio de centro de llamadas:
 - **a.** En la lista desplegable **Seleccione un objeto**, elija el tipo de registro que desee buscar. Cualquier objeto con un campo de número de teléfono se incluye en esta lista.
 - **b.** En el cuadro de texto **Buscar**, escriba la totalidad o parte del nombre que está buscando.
 - c. Haga clic en lr para ver sólo una lista de los registros que incluyan su texto de búsqueda.
- **3.** Cuando encuentre el número de teléfono que desee, haga clic en su nombre de registro asociado para ingresar automáticamente el número en SoftPhone.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

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

PERMISOS DE USUARIO

Para usar un directorio de centro de llamadas:

4. Haga clic en Marcar para realizar la llamada.

CONSULTE TAMBIÉN

Uso de SoftPhone Realización de una llamada mediante SoftPhone Realización de una llamada de conferencia mediante SoftPhone Transferencia de una llamada mediante SoftPhone

Realización de una llamada mediante SoftPhone

En Salesforce CRM Call Center hay tres formas de realizar una llamada:

- Marcando un número manualmente
- Utilizando el directorio de centro de llamadas
- Utilizando hacer clic para marcar

Durante una llamada, también puede realizar una llamada en una segunda línea telefónica haciendo clic en **Nueva línea**. La nueva línea le permite ingresar un nuevo número de teléfono mientras permanece conectado a su emisor original. Una vez haga clic en **Marcar**, su llamada original se pondrá en espera y comenzará su nueva llamada.

Si realiza una llamada mientras el estado de su centro de llamadas está establecido como Está listo para llamar, su estado pasará directamente a No está listo para llamar y deberá ingresar códigos de razones para esta opción.

Para finalizar una llamada que acabe de marcar, haga clic en **Finalizar llamada**. Algunos sistemas telefónicos no le permiten finalizar una llamada desde SoftPhone antes de responder. En estos casos, no aparecerá el botón **Finalizar llamada** y deberá utilizar su teléfono físico para terminar la llamada.

Si el número que marca está ocupado, aparecerá un mensaje y tendrá la opción de volver a marcar o cancelar la llamada.

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

- Uso de SoftPhone
- Puesta en espera de un emisor mediante SoftPhone
- Realización de una llamada de conferencia mediante SoftPhone
- Transferencia de una llamada mediante SoftPhone
- Finalización de una llamada mediante SoftPhone

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

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

PERMISOS DE USUARIO

Para realizar una llamada:

Realización de una llamada marcando un número de forma manual

Para realizar una llamada en Salesforce CRM Call Center marcando manualmente un número:

- 1. En el SoftPhone, haga clic en el nombre de la línea abierta que desee utilizar. De esta forma se abre la ventana de marcación de esa línea.
- 2. Ingrese el número de teléfono que desea marcar haciendo clic en los botones numéricos de la ventana de marcación o pulsando las teclas numéricas de su teclado.
- 3. Haga clic en Marcar o pulse la tecla Intro de su teclado.
- 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

Uso de SoftPhone

Realización de una llamada mediante el directorio del centro de llamadas Realización de una llamada mediante la opción Hacer clic para marcar

Realización de una llamada mediante el directorio del centro de llamadas

Para realizar una llamada en Salesforce CRM Call Center mediante el directorio del centro de llamadas:

- 1. En el SoftPhone, haga clic en el nombre de la línea abierta que desee utilizar. De esta forma se abre la ventana de marcación de esa línea.
- 2. Haga clic en 🕙 junto a la ventana de marcación para abrir su directorio de centro de llamadas.
- 3. Utilice el directorio para localizar el número que desea marcar.
- **4.** Cuando haya encontrado el número, haga clic en el nombre asociado al número para ingresar automáticamente el número en la ventana de marcación.
- 5. Haga clic en Marcar o pulse la tecla Intro de su teclado.
- 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

Uso de SoftPhone Realización de una llamada marcando un número de forma manual Realización de una llamada mediante la opción Hacer clic para marcar

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

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

PERMISOS DE USUARIO

Para realizar una llamada:

• Miembro 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 realizar una llamada:

Realización de una llamada mediante la opción Hacer clic para marcar

Para realizar una llamada directamente desde el campo del teléfono de un contacto, prospecto, actividad o cuenta mediante Salesforce CRM Call Center:

- 1. Localice el número que desea marcar en un contacto, prospecto, actividad o cuenta.
- 2. Haga clic en el botón 🔪 a la derecha del número. El número se marca automáticamente en la primera línea abierta de SoftPhone.
 - Un número sobre el que se ha hecho clic no se puede volver a marcar durante cinco segundos.
 - El botón 🔪 no aparece junto a los números de fax.
- 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

Uso de SoftPhone

Realización de una llamada marcando un número de forma manual Realización de una llamada mediante el directorio del centro de llamadas

Comprobación de la versión de su adaptador de CTI

Para comprobar qué versión del adaptador de CTI ha instalado en su máquina:

- Ejecute el adaptador de CTI desde donde está instalado. Por ejemplo, en el menú Inicio, seleccione Todos los programas > salesforce.com > CTI Adapter 2.0 > Salesforce Adapter 2.0.
- 2. Haga clic con el botón derecho en el icono he 😒 en la bandeja del sistema de su equipo. La bandeja de sistema se encuentra junto al reloj en la esquina inferior derecha de la pantalla.
- 3. Haga clic en Acerca de...

La versión de su adaptador de CTI se mostrará bajo Conector de CTI.

Nota: Si utiliza un adaptador de CTI creado con la versión 4.03 del kit de herramientas de CTI, aparece una ventana emergente cuando utiliza exploradores de Firefox o Chrome. Esta ventana emergente debe aparecer en su equipo para permanecer conectado a Salesforce CRM Call Center.

CONSULTE TAMBIÉN

Requisitos del sistema para Salesforce CRM Call Center Inicio de sesión en SoftPhone

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

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

PERMISOS DE USUARIO

Para realizar una llamada:

• Miembro de un centro de llamadas

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

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

Visualización de la actividad de la comunidad para Ideas y preguntas

Las estadísticas de actividad, como el número de publicaciones que ha realizado o cuántos "Me gusta" ha recibido en Ideas y Preguntas aparece en su página de perfil por lo que otros pueden obtener información acerca de su participación en la comunidad.

Haga clic en su nombre en cualquier punto de la aplicación para ver su perfil. Si está disponible, también puede hacer clic en la ficha Perfil o en Su nombre > **Mi perfil** en la parte superior de la página. Visualice los perfiles de otras personas haciendo clic en su nombre.

La actividad de la comunidad aparece en la ficha Descripción general de su perfil y muestra cómo se apila su actividad para otras personas. También puede evaluar la actividad de otros miembros de la comunidad cuando ve su perfil.

Fred Overstein

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Ideas está disponible en: Professional, Enterprise, Performance, Unlimited y Developer

Respuestas de Chatter está disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

	About Me		~
Moderator	EDUCATION: University of Calif EXPERIENCE: 5 years in curren SKILLS: Management, Aglie De MISSION: To bring World Wide (PERSONAL: Married with two)	iornia, Berkeley it position velopment Computing to the to young sons	p of the pile
APAC Sales Director	Files Owned		Groups
1 Market St San Francisco, CA 94105	No files have been added yet.		Join or create groups
US Allison Wheeler (Manager)	Community Activity		
Contribution i	Questions Asked Questions Answered	1 4	
Active Influencer	Solved Questions	0	
3 2 0	Ideas Created	2	
comments received received	Idea Comments Received Ideas Voted On	1 0	
L			

Cuando Respuestas de Chatter está activado para su organización, el número total de las siguientes actividades aparece en su página de perfil:

• Preguntas que ha formulado

Chatter > People > An Lin

-

- Preguntas que ha respondido
- Preguntas que ha resuelto con una mejor respuesta

Haga clic en Preguntas para volver a la ficha P&R.

Cuando Reputación en Ideas está activado por su administrador, el número total de las siguientes actividades aparece en su página de perfil:

- Ideas que ha creado
- Comentarios que ha recibido
- Comentarios e ideas que ha votado

Haga clic en **Ideas** para volver a la ficha Ideas.

Trabajo con usuarios 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.

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

Entre las tareas habituales de gestión de usuarios del portal de clientes se incluyen:

- Configuración del portal de clientes para los usuarios
- Activación de usuarios del portal de clientes individualmente desde la ficha Contactos
- Desactivación y deshabilitación de usuarios del portal de clientes
- Cambio de información y funciones de usuarios del portal de clientes
- Cambio de las cuentas de usuarios del portal de clientes
- Combinación de campos del portal de clientes
- Restablecimiento de las contraseñas de usuario del portal de clientes
- Visualización de licencias de usuarios del portal de clientes
- Concesión de acceso a registros de objetos a usuarios de portal de gran volumen
- Compartir registros de usuarios de portal de gran volumen con usuarios de Salesforce
- Gestión de parámetros de acceso y permisos de los usuarios del Portal de clientes
- Asignación de perfiles a un portal de clientes
- Delegación de gestión de usuarios y de gestión de contactos y casos del portal de clientes a usuarios del portal
- Elaboración de reportes de usuarios del portal de clientes
- Sugerencia: Para solucionar problemas para usuarios del Portal de clientes, haga clic en **Gestionar usuario externo** y seleccione Iniciar sesión en el portal como usuario en la página de detalles de contacto del usuario del portal. Esta selección abre una nueva ventana de navegador y hace que inicie sesión en el portal como usuario del portal. Esta opción también garantiza que el portal está configurado adecuadamente.

El botón **Iniciar sesión en el portal como usuario** sólo está disponible si tiene el permiso "Modificar usuarios de autoservicio" y un acceso "Modificar" a la cuenta. El botón **Iniciar sesión en el portal como usuario** no se muestra para los usuarios inactivos.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

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

Publicar en casos y preguntas de comunidad con la acción Comunidad en las noticias de caso

La acción Comunidad en las noticias de caso es su opción predeterminada para responder a clientes en casos originados desde una comunidad o un portal de cliente.

Para publicar en casos en una comunidad o un portal de cliente:

- 1. Haga clic en **Responder al cliente** en la página Noticias de caso.
- Haga clic en el
 y seleccione Comunidad.
 Dependiendo de cómo ha configurado su administrador Noticias de caso, puede hacer clic en
 Comunidad sin tener que hacer clic primero en Responder al cliente.
- **3.** Escriba el mensaje para el cliente.



Disponible en: Salesforce Classic

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

PERMISOS DE USUARIO

Para crear publicaciones de caso en comunidades o portales de cliente:

• "Modificar" en casos

Dest 🗭	🖳 Email	🌿 Log a Call	Dommunity	🖌 Change Status	More 🔻
Hi Pete We're s know if	, ending you a you have any	new climbing harn questions or feed	ess system to replac back on the new sys	te the defective one. Ple tem!	ease let us
Your me	ssage will be	posted to the cust	omer case.		Post

- 4. Si está trabajando en un caso que se ha distribuido desde una pregunta en Preguntas de Chatter o Respuestas de Chatter, seleccione quién desea que vea su publicación:
 - Seleccione **Solo clientes** para publicar su respuesta como una respuesta privada o **Todos** para publicarla como una respuesta pública.
 - Seleccione Caso de cliente para hacer visible una publicación a todos los usuarios internos y externos con acceso al caso, o Pregunta de comunidad para publicar una respuesta pública en la pregunta del usuario de la comunidad. Si selecciona Caso de cliente y su administrador de Salesforce ha activado las noticias en tiempo real de casos de comunidades, creará una publicación de Chatter en lugar de un comentario de caso.



5. De forma opcional, seleccione Enviar email para enviar un mensaje al cliente indicándole que se ha publicado su pregunta en el caso.

- Nota: Esta opción solo está disponible si la ha activado su administrador, y si el cliente al que responde está asociado al caso y cuenta con una dirección de email válida. Si su organización utiliza las noticias en tiempo real de casos de comunidades y las notificaciones de email para publicaciones de casos de Chatter están activadas, los usuarios recibirán una notificación por email automáticamente acerca de publicaciones públicas en sus casos y esta opción no aparece.
- 6. Opcionalmente, adjunte un artículo de Knowledge a la publicación.
- 7. Haga clic en el botón para publicar su publicación.
 - Noto: Si las noticias de caso de la comunidad están activadas en su organización, puede cambiar la visibilidad de publicaciones de caso una vez están publicadas. Para obtener más detalles, consulte Exponer u ocultar una publicación publicada o un email en las noticias en tiempo real de casos de comunidades.

CONSULTE TAMBIÉN

Envío y respuesta a mensajes de email en Noticias de caso Descripción general de Noticias de caso

Descripción general 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.

Terminología de Respuestas

Los siguientes términos se utilizan para describir las características y funcionalidades de Respuestas.

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.

Mejor respuesta

Cuando un miembro de una comunidad de respuestas realiza una pregunta y otros miembros de la comunidad publican una respuesta, el que envió la pregunta puede marcar una de las respuestas como la mejor. A continuación, la mejor respuesta aparece debajo de la pregunta

(por encima de otras respuestas). Al identificar la mejor respuesta, ayuda a que otros miembros de la comunidad con la misma pregunta encuentren rápidamente la información más relevante y de utilidad.

Comunidad

Las comunidades son espacios públicos o privados personalizables para que los empleados, clientes finales y socios colaboren con mejores prácticas y procesos de negocio.

Categoría de datos para respuestas

En la ficha Respuestas, las *categorías de datos* permiten que los usuarios clasifiquen las preguntas de una zona de respuestas. Por ejemplo, si tiene una zona para productos de hardware, sus categorías de datos pueden incluir equipos portátiles, equipos de

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Las respuestas están disponibles en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**.

PERMISOS DE USUARIO

Para ver la ficha Respuestas:

• "Leer" en preguntas

Para preguntar y responder a las preguntas:

• "Crear" en preguntas

Para votar las respuestas:

• "Leer" en preguntas

sobremesa e impresoras. Los miembros de la zona pueden explorar rápidamente una categoría específica para buscar una respuesta a sus preguntas. Los administradores pueden utilizar categorías de datos para controlar el acceso a las preguntas.

Idea

Las ideas son sugerencias que publican los miembros de una comunidad de ideas y están organizadas por zonas. Por ejemplo, si el enfoque de una zona determinada es "Ideas sobre características de coches", una idea apropiada para dicha zona podría tener el título "Soportes térmicos para mantener sus bebidas frías o calientes". O bien, si el enfoque de una zona determinada es "Ideas sobre los beneficios de los empleados de nuestra compañía", una idea apropiada para dicha zona podría tener el título "Servicios de asistencia in situ".

Pregunta

Problema publicado en una comunidad de respuestas. Cuando un miembro de la comunidad realiza una pregunta, otros miembros de la comunidad publican respuestas para tratar de resolver la pregunta.

Respuesta

Respuesta a una pregunta de una comunidad de respuestas. Cuando los miembros de una comunidad responden a una pregunta, la persona que realizó la pregunta puede marcar una de las respuestas como la mejor para resolver y cerrar la pregunta.

Voto, respuesta

En una comunidad de respuestas, un voto significa que está de acuerdo o no con la respuesta a una pregunta.

Zona

Las zonas ayudan a organizar ideas y preguntas en grupos lógicos, al tener cada zona su propio enfoque y sus propias ideas y preguntas.

Descripciones de iconos

Icono	Descripción
\bigotimes	Pregunta que se ha resuelto. Para resolver una pregunta, la persona que la realizó selecciona una respuesta como la mejor.
4	Pregunta a la que han respondido miembros de la comunidad. Por ejemplo, este icono representa a una pregunta con cuatro respuestas. Si una pregunta no tiene ninguna respuesta, aparecerá un "0" en este icono.
ę	Respuesta a una pregunta.
\bigcirc	Respuesta que se ha marcado como la mejor para una pregunta.

Uso 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.

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.

En la ficha Respuestas, puede:

- Realice una pregunta
- Busque la respuesta a una pregunta
- Responda a una pregunta
- Vote por una respuesta
- Identificar una repuesta como la mejor y a la pregunta
- Ver todas las preguntas y respuestas
- Convertir una respuesta en un artículo en la base de conocimientos
- Distribuir una pregunta a un caso

El lado derecho de la página de inicio de Preguntas ofrece una instantánea de la actividad reciente mostrando las preguntas realizadas y respondidas más recientemente, así como las preguntas que llevan abiertas más de una semana.

Sólo los administradores tienen permisos de lectura, creación, modificación y eliminación de las respuestas. Los usuarios estándar y del portal pueden eliminar sus propias preguntas y respuestas si alguna se ha replicado o votado.

CONSULTE TAMBIÉN

Descripción general de respuestas

			\sim	Ν.Ι	FC
2	וכו	(.)	()	Ν	F2

Disponible en: Salesforce Classic

Las respuestas están disponibles en: **Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition** y **Developer Edition**.

PERMISOS DE USUARIO

Para ver la ficha Respuestas: • "Leer" en preguntas

Para preguntar y responder a las preguntas:

• "Crear" en preguntas

Para votar las respuestas:

"Leer" en preguntas

Realización de una pregunta

Noto: 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 realizar una pregunta:

1. En la ficha Respuestas, escriba su pregunta y haga clic en Preguntar.

Salesforce busca los títulos y descripciones de otras preguntas en la zona y enumera las que sean similares a las suyas. Si su pregunta ya se ha realizado, haga clic en el título de la pregunta para ver las respuestas que otros miembros de la zona han publicado para esa pregunta.

También puede hacer clic en **Empezar de nuevo** para borrar los resultados de las pregunta similares y realizar otra pregunta.

- 2. Si su pregunta aún no se ha realizado, haga clic en Continuar.
- **3.** Ingrese una descripción de su pregunta. Utilice el editor HTML para dar formato al texto o cargar una imagen.
- **4.** Seleccione una categoría para su pregunta. Si no asigna una categoría, es posible que los miembros de la comunidad tengan dificultades para encontrar su pregunta, ya que tendrán que utilizar búsquedas o ver todas las preguntas de la comunidad.

5. Haga clic en Publicar pregunta.

Tras realizar su pregunta, espere a que los miembros de la comunidad publiquen las respuestas. Posteriormente podrá seleccionar una respuesta como la mejor que resuelva su pregunta.

CONSULTE TAMBIÉN

Descripción general de respuestas Uso de respuestas Respuesta a una pregunta Distribución de una pregunta a un caso

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 ver la ficha Respuestas:

• "Leer" en preguntas

Para preguntar y responder a las preguntas:

- "Crear" en preguntas
- Para votar las respuestas:
- "Leer" en preguntas

Creación de preguntas desde la ficha Preguntas

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.

Ø

Nota: Ya que su administrador determina los campos en preguntas, algunos campos puede no ser incluidos en los siguientes pasos.

Puede utilizar la ficha Preguntas tanto en la aplicación como en la consola para formular preguntas de las zonas que modera y gestiona. Pedir a los miembros de la comunidad que realicen entradas o comentarios es una forma sencilla de evaluar el interés por ciertos temas o crear compromiso en la comunidad.

Para publicar una pregunta en la comunidad desde la ficha Preguntas:

- 1. Haga clic en Nueva pregunta en la página de vista de la lista Preguntas o haga clic en Nueva desde la lista Preguntas frecuentes en la página de descripción Preguntas.
- 2. Seleccione una zona para su pregunta.
- 3. Añada un título para su pregunta.
- 4. Opcionalmente, ingrese una descripción de su pregunta.

Utilice el editor de texto enriquecido para dar formato al texto o cargar una imagen. Para asegurarse de que sus imágenes aparecen correctamente en el campo, Salesforce recomienda que tengan menos de 450 píxeles de ancho.

5. Seleccione una categoría para su pregunta.

Las preguntas se deben asignar a una categoría para aparecer en la comunidad. Las preguntas sin categoría siempre están visibles para el autor de la pregunta pero no al resto de miembros de la comunidad.

6. Haga clic en Guardar.

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 ver la ficha Preguntas:

• "Leer" en preguntas

Para preguntar y responder a las preguntas:

"Crear" en preguntas

Modificación y eliminación de una pregunta

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.

Los usuarios estándar pueden eliminar sus propias preguntas si éstas no han recibido respuestas. Cuando una pregunta reciba una respuesta, el propietario de la pregunta ya no podrá eliminarla. Como administrador de Salesforce, puede modificar o eliminar cualquier pregunta publicada en una comunidad. Por ejemplo, puede que desee monitorear su comunidad de respuestas y modificar o eliminar preguntas que incluyan contenido inapropiado o lenguaje ofensivo.

Para modificar o eliminar una pregunta:

- 1. Haga clic en el título de la pregunta para ver la página de detalles de la pregunta.
- 2. Haga clic en **Modificar** o **Eliminar** en la parte superior de la pantalla. Al modificar una pregunta, puede cambiar el título o la descripción y seleccionar otra categoría para la pregunta. Al eliminarla, la pregunta (y todas las respuestas asociadas) se envían a la papelera.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Las respuestas están disponibles en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**.

PERMISOS DE USUARIO

Para modificar una pregunta:

"Modificar" en preguntas

Para eliminar una pregunta:

• "Eliminar" en preguntas

Otra forma de evitar lenguaje ofensivo es crear una regla de validación que impida a los usuarios ingresar palabras específicas al realizar una pregunta.

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.

Búsqueda y visualización de preguntas

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.

Hay varias formas de buscar una pregunta:

- Explore todas las preguntas de una comunidad o categoría.
- Busque una pregunta mediante el campo de búsqueda de la ficha Respuestas. Este campo busca en los campos de título y descripción tanto preguntas como respuestas y muestra los resultados coincidentes.

Una vez encontrada la pregunta, haga clic en el título para ver la página de detalles de la pregunta, en la que se enumeran todas sus respuestas. La página de detalles de la pregunta enumera el número de miembros de la comunidad que ha votado a favor y en contra de cada respuesta. También muestra la mejor respuesta para la pregunta (si se ha seleccionado una).

Desde la página de detalles de la pregunta, puede:

• Responder a la pregunta.

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 ver la ficha Respuestas: • "Leer" en preguntas

Para preguntar y responder a las preguntas:

• "Crear" en preguntas

Para votar las respuestas:

"Leer" en preguntas

- Votar por una respuesta.
- Seleccionar una respuesta como la mejor. Sólo puede seleccionar la mejor respuesta si es la persona que realizó la pregunta o un administrador de Salesforce.

Si una pregunta ya se ha resuelto, puede hacer clic en Marcar como no respondido encima de la pregunta para volver a abrirla.

- Ordenar las respuestas según
 - Más recientes: muestra las respuestas publicadas más recientemente en la parte superior de la lista.
 - Más antiguas: muestra las respuestas más antiguas en la parte superior de la lista.
 - Máximo de votos: muestra las respuestas que hayan recibido el mayor número de votos "positivos" y "negativos" (en conjunto) en la parte superior de la lista.

CONSULTE TAMBIÉN

Descripción general de respuestas Uso de respuestas

Exploración de preguntas dentro de una zona o categoría

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 ver todas las preguntas dentro de una zona o categoría, vaya a la ficha Respuestas y haga clic en el nombre de zona o categoría que aparece debajo del encabezado *Obtener una respuesta*.

Exploración de preguntas dentro de una zona

Después de hacer clic en el nombre de la zona para ver todas las preguntas dentro de esa zona, podrá:

- Realizar una pregunta.
- Filtrar las preguntas para ver sólo las preguntas abiertas o resueltas. Una pregunta se considera
 resuelta cuando la persona que realizó la pregunta selecciona una de las respuesta como la
 mejor. Los miembros de la comunidad pueden seguir publicando respuestas y votando por
 respuestas aunque la pregunta se haya resuelto.
- Ordenar las preguntas según:
 - Actividad reciente: muestra las preguntas con las respuestas más recientes en la parte superior de la lista.
 - Más recientes: muestra las preguntas realizadas más recientemente en la parte superior de la lista.
 - Más antiguas: muestra las preguntas más antiguas en la parte superior de la lista.
- Haga clic en **Responder** debajo de una pregunta para publicar una respuesta.
- Haga clic en una categoría para ver todas las preguntas asociadas a dicha categoría.

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 ver la ficha Respuestas:

"Leer" en preguntas

Para preguntar y responder a las preguntas:

• "Crear" en preguntas

Para votar las respuestas:

• "Leer" en preguntas

Todas las categorías de su zona aparecen debajo del nombre de la zona en la parte superior de la página.

Los iconos de pregunta identifican si la pregunta se ha resuelto o si sigue abierta.

Exploración de preguntas dentro de una categoría

Cuando los miembros de una comunidad realizan una pregunta, asocian una única categoría a su pregunta para facilitar su búsqueda dentro de la comunidad. Para explorar todas las preguntas asociadas a una categoría, haga clic en el nombre de categoría para mostrar la página de detalles de la categoría.

Puede hacer clic en una categoría desde las siguientes ubicaciones:

- Al visualizar una pregunta, las categorías asociadas a dicha pregunta aparecen debajo de la descripción de la pregunta.
- Al explorar preguntas dentro de una zona, todas las categorías de la zona aparecen debajo del nombre de la zona.
- En la página de inicio de Preguntas, todas las categorías de la zona aparecen debajo del nombre de la zona.

Desde la página de detalles de la categoría, puede:

- Realizar una pregunta que se asocie automáticamente a la categoría que esté visualizando.
- Ver todas las preguntas asociadas a dicha categoría, o bien filtrar las preguntas para ver sólo las abiertas o resueltas. Una pregunta se considera resuelta cuando la persona que realizó la pregunta selecciona una de las respuesta como la mejor. Los miembros de la comunidad pueden seguir publicando respuestas y votando por respuestas aunque la pregunta se haya resuelto.
- Ordenar las preguntas según:
 - Actividad reciente: muestra las preguntas con las respuestas más recientes en la parte superior de la lista.
 - Más recientes: muestra las preguntas realizadas más recientemente en la parte superior de la lista.
 - Más antiguas: muestra las preguntas más antiguas en la parte superior de la lista.
- Haga clic en **Responder** debajo de una pregunta para publicar una respuesta.

Los iconos de pregunta identifican si la pregunta se ha resuelto o si sigue abierta.

CONSULTE TAMBIÉN

Descripción general de respuestas

Respuesta a una pregunta

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 responder a una pregunta:

- Si está visualizando una lista de preguntas dentro de una comunidad o categoría, haga clic en **Responder** junto a la pregunta a la que desee responder. Ingrese su respuesta en el editor y haga clic en **Responder**.
- Si está visualizando los detalles de una pregunta, ingrese su respuesta en el espacio disponible en la parte inferior de la página y haga clic en **Responder**.

Después de responder a una pregunta:

- Los miembros de la comunidad pueden votar sobre si están de acuerdo o no con su respuesta.
- La persona que realizó la pregunta puede seleccionar su respuesta como la mejor.

CONSULTE TAMBIÉN

Descripción general de respuestas Votación por una respuesta Selección de la mejor respuesta a una pregunta Distribución de una pregunta a un caso

Modificación y eliminación de una respuesta

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.

Los usuarios estándar sin los permisos "Modificar" y "Eliminar" en los objetos de respuestas no pueden modificar o eliminar sus respuestas. Sin embargo, como administrador de Salesforce, puede modificar o eliminar cualquier respuesta publicada en una comunidad. Por ejemplo, puede que desee monitorear su comunidad de respuestas y modificar o eliminar respuestas que incluyan contenido inapropiado o lenguaje ofensivo.

Para modificar o eliminar una respuesta:

- 1. Haga clic en el título de la pregunta para ver una lista de todas las respuestas a la pregunta.
- 2. Haga clic en **Modificar** o **Eliminar** junto a la respuesta que desee cambiar o eliminar. Al eliminarla, la respuesta se envía a la papelera.

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 ver la ficha Respuestas:

• "Leer" en preguntas

Para preguntar y responder a las preguntas:

"Crear" en preguntas

- Para votar las respuestas:
- "Leer" en preguntas

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Las respuestas están disponibles en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**.

PERMISOS DE USUARIO

Para modificar respuestas:

• "Modificar" en preguntas Para eliminar respuestas:

• "Eliminar" en preguntas

Otra forma de evitar lenguaje ofensivo es crear una regla de validación que impida a los usuarios ingresar palabras específicas al publicar una respuesta.

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.

Votación por una respuesta

Noto: 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.

Al votar por una respuesta, contribuye a la comunidad de respuestas al identificar las respuestas que contengan la información de mayor (y menor) utilidad. Cuando otros miembros de la comunidad busquen la respuesta a una pregunta, pueden observar rápidamente el número de votos "positivos" y "negativos" que ha recibido una respuesta y tomar una decisión más fundamentada sobre qué respuesta leer.

Además, cuantos más votos reciba una respuesta, más fácil le resultará a la persona que realizó la pregunta seleccionar una respuesta como la mejor.

Al visualizar una pregunta, revise las respuestas y haga clic en **Me gusta** para expresar que aprueba una respuesta o en **No me gusta** si una respuesta contiene información incorrecta o de poca utilidad. Su voto (bien +1, bien -1) se incluye en el total de votos a favor o en contra de dicha respuesta. No puede votar por su propia respuesta y sólo puede votar una vez por cada respuesta.

CONSULTE TAMBIÉN Descripción general de respuestas Uso de respuestas Respuesta a una pregunta

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Las respuestas están disponibles en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**.

PERMISOS DE USUARIO

Para ver la ficha Respuestas:

• "Leer" en preguntas

Para preguntar y responder a las preguntas:

"Crear" en preguntas

Para votar las respuestas:

"Leer" en preguntas
Selección de la mejor respuesta a una pregunta

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.

Después de realizar una pregunta, debe monitorear las respuestas publicadas por otros miembros de la comunidad y finalmente seleccionar una de las respuestas como la mejor. La mejor respuesta se resalta justo debajo de la pregunta de manera que se pueda encontrar fácilmente, lo que ayuda a los miembros de la comunidad a identificar rápidamente la respuesta más útil a la pregunta.

Únicamente los administradores de Salesforce y la persona que ha realizado la pregunta pueden marcar una respuesta como la mejor.

Para seleccionar la mejor respuesta:

- 1. En la ficha Respuestas, busque su pregunta y haga clic en el título.
- 2. Decida cuál es la mejor respuesta y haga clic en Seleccionar como mejor respuesta.

Para identificar la mejor respuesta, mire los votos ("a favor" y "en contra") para cada respuesta. La respuesta con más votos "a favor" probablemente contenga la información más útil. Si una pregunta tiene muchas respuestas, intente ordenarlas por **Más votadas**, de manera que las respuestas con más votos a favor y en contra aparezcan en la parte superior de la lista.

Después de seleccionar la mejor respuesta:

- La pregunta se marca como "resuelta". Los miembros de la comunidad pueden continuar publicando y votando respuestas para las preguntas resueltas.
- Si posteriormente se publica otra respuesta que le gusta más, simplemente seleccione esa respuesta como la mejor para sustituir la anterior mejor respuesta.
- Puede eliminar el estado de mejor respuesta de la respuesta en cualquier momento. La eliminación del estado de mejor respuesta desde una respuesta la convierte en una respuesta normal.

CONSULTE TAMBIÉN

Creación de un artículo a partir de una respuesta Respuesta a una pregunta Votación por una respuesta

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Las respuestas están disponibles en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**.

PERMISOS DE USUARIO

Para ver la ficha Respuestas: • "Leer" en preguntas

Para preguntar y responder a las preguntas:

Crear" en preguntas

Para votar las respuestas:

"Leer" en preguntas

Visualización de sus preguntas y 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.

Una vez se haya convertido en un miembro activo de la comunidad, podrá ver una lista de todas las preguntas que ha realizado y las respuestas que ha publicado haciendo clic en **Mis preguntas y respuestas** en la parte superior de cualquier página en la ficha Respuestas.

Cuando esté visualizando una lista de sus preguntas, puede identificar rápidamente qué preguntas ha resuelto y qué preguntas siguen abiertas. (Las preguntas resueltas tienen una respuesta que es la mejor.) Puede ordenar sus preguntas según:

- Más recientes: muestra las preguntas realizadas más recientemente en la parte superior de la lista.
- Actividad reciente: muestra las preguntas realizadas más recientemente y las preguntas con las respuestas más recientes en la parte superior de la lista.
- Más antiguas: muestra las preguntas más antiguas en la parte superior de la lista.

Al visualizar una lista de sus respuestas, el título de pregunta aparece como un vínculo seguido de su respuesta. Puede ordenar sus respuestas según:

- Más recientes: muestra las respuestas publicadas más recientemente en la parte superior de la lista.
- Más antiguas: muestra las respuestas más antiguas en la parte superior de la lista.
- Máximo de votos: muestra las respuestas que hayan recibido el mayor número de votos "positivos" y "negativos" (en conjunto) en la parte superior de la lista.

La tabla siguiente describe los iconos que aparecen en la página:

Icono	Descripción
	Pregunta que se ha resuelto. Para resolver una pregunta, la persona que la realizó selecciona una respuesta como la mejor.
4	Pregunta a la que han respondido miembros de la comunidad. Por ejemplo, este icono representa a una pregunta con cuatro respuestas. Si una pregunta no tiene ninguna respuesta, aparecerá un "0" en este icono.
ę	Respuesta a una pregunta.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Las respuestas están disponibles en: **Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition** y **Developer Edition**.

PERMISOS DE USUARIO

Para ver la ficha Respuestas: • "Leer" en preguntas

Para preguntar y responder a las preguntas:

• "Crear" en preguntas

Para votar las respuestas:

• "Leer" en preguntas

Icono	Descripción
Ø	Respuesta que se ha marcado como la mejor para una pregunta.

CONSULTE TAMBIÉN

- Descripción general de respuestas Realización de una pregunta
- Respuesta a una pregunta

Creación de un artículo a partir de una respuesta

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 comunidad de respuestas, es posible que desee convertir una respuesta especialmente útil en un artículo en su base de conocimientos. Para crear un artículo:

- 1. Haga clic en el título de la pregunta para ver una página de detalles con la pregunta y sus respuestas.
- 2. En la respuesta que desee agregar a la base de conocimientos, haga clic en Promocionar a artículo.
- **3.** Realice las modificaciones en el artículo que sean necesarias. Los campos que aparecen dependerán del tipo de artículo predeterminado asignado a las respuestas, pero se cumplen las siguientes condiciones para todos los artículos:
 - El campo Título contiene el título de la pregunta.
 - El campo Resumen contiene la respuesta.
 - Puede realizar nuevas selecciones de categorías de datos en el artículo. Al contrario de las respuestas, los artículos admiten múltiples grupos de categorías.

Nota: Un administrador puede cambiar el tipo de artículo y la persona asignada.

4. Haga clic en **Guardar**. La respuesta original tendrá ahora un mensaje de estado indicando su asociación con un artículo. Cuando el artículo se publique el mensaje de la respuesta incluirá un vínculo al artículo.

CONSULTE TAMBIÉN

Descripción general de respuestas Publicar artículos y traducciones

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 ficha Respuestas:

• "Leer" en preguntas

Para preguntar y responder a las preguntas:

• "Crear" en preguntas

Para promocionar una respuesta:

 "Crear" y "Leer" en el tipo de artículo utilizado para promocionar respuestas Y

"Modificar" en preguntas Y

Usuario de Knowledge marcado en la página de detalles de usuario

Distribución de una pregunta a un caso

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.

Si una pregunta sigue sin resolver o su respuesta no es satisfactoria, los administradores y los miembros de confianza de la comunidad pueden distribuir la pregunta a un caso. 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.

Noto: 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.

Para distribuir una pregunta a un caso:

- 1. Haga clic en el título de la pregunta.
- 2. En la página de detalles de la pregunta, haga clic en **Distribuir a un caso**. Este botón sólo aparecer si un administrador tiene la configuración de casos correctamente configurada.
- 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**. Regresará a la página de detalles de la pregunta y el caso estará disponible para que el Propietario del caso para resolverla.

CONSULTE TAMBIÉN

Realización de una pregunta

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Las respuestas están disponibles en: **Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition** y **Developer Edition**.

PERMISOS DE USUARIO

Para ver la ficha Respuestas: • "Leer" en preguntas

Para preguntar y responder a las preguntas:

Crear" en preguntas

Para crear casos:

"Crear" en casos

Descripción general de Ideas

Ideas es una comunidad de usuarios que publica, vota y comenta ideas. Una comunidad de Ideas proporciona una forma transparente y online de atraer, gestionar y presentar innovaciones.

Sugerencia: Salesforce ofrece su propia comunidad de Ideas para los usuarios de Salesforce para enviar comentarios de productos y sugerir nuevas funciones. Para visitarla, vaya a http://ideas.salesforce.com.

Terminología de Ideas

La terminología siguiente se utiliza en Ideas:

Categoría, Ideas

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 ldeas 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. Por ejemplo, si su zona de ideas se centra en las "mejoras de la línea de ropa", podrá establecer categorías como "Camisas", "Chaquetas" y "Pantalones". Cada organización tiene un conjunto común de categorías que se pueden agregar o eliminar de cada zona. Un administrador define categorías separadas para sus comunidades de ideas y zonas.

Comentario

Los comentarios son respuestas en texto sin formato para publicar ideas que planteen discusiones sobre ideas. En la ficha Ideas, la subficha Comentarios enumera los comentarios que se han enviado más recientemente. En la página de detalles de una idea, los comentarios se ordenan cronológicamente de los más antiguos a los más recientes.

Comunidad

Las comunidades son espacios privados o públicos personalizables para empleados, clientes finales y socios para colaborar en mejores prácticas y procesos de negocio.

Experto de la comunidad

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.

Degradar

Si no le gusta una idea, puede hacer clic en **degradar** para restar 10 puntos de su puntuaje global y disminuir así la clasificación de popularidad global de la idea. No se puede degradar la misma idea varias veces y, una vez degradada una idea, no se puede promocionarla. Una idea puede tener puntos globales negativos si hay más usuarios que la degradan de los que la promocionan.

Vida media

El ajuste de vida media determina la rapidez con la que las ideas se clasifican en la subficha ldeas 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. Este ajuste afecta a todas las comunidades de su organización.

Idea

Las ideas son sugerencias publicadas por los miembros de una comunidad de ideas y están organizadas por zonas. Por ejemplo, si el enfoque de una zona determinada es "Ideas sobre características de coches", una idea apropiada para dicha zona podría tener el título "Soportes térmicos para mantener sus bebidas frías o calientes". O bien, si el enfoque de una zona determinada es "Ideas sobre los beneficios de los empleados de nuestra compañía", una idea apropiada para dicha zona podría tener el título "Servicios de asistencia in situ".

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

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

PERMISOS DE USUARIO

Para ver la ficha Ideas:

• "Leer" en Ideas

Para ver y votar Ideas:

• "Leer" en Ideas

Para crear Ideas y agregar comentarios a Ideas:

"Crear" en Ideas

Para modificar Ideas y agregar comentarios a Ideas:

• "Modificar" en Ideas

Temas de Idea

Los Temas de Idea proporcionan un foro en el que puede invitar a miembros de la comunidad a publicar ideas acerca de temas específicos para que los miembros de la comunidad puedan resolver problemas o proponer novedades para su compañía.

Punto

Un punto es una unidad de medida que representa la popularidad de una idea. Cada voto para una idea vale diez puntos (si se promociona se suman 10 puntos y si se degrada se restan 10 puntos). El número total de puntos de una idea se muestra a la izquierda de ésta.

Ideas más extendidas

En la subficha Ideas más extendidas, las ideas se clasifican por un cálculo interno que refleja la antigüedad de los votos positivos de una idea. Independientemente del número de puntos totales estáticos de una idea, las ideas con votos positivos más recientes se muestran más arriba en la página que las ideas con votos positivos más antiguos. Lo que le permite buscar ideas que hayan obtenido popularidad más recientemente, al dar menos preferencia a las ideas ya establecidas que se votaron de forma positiva en el pasado.

Portal

Si su organización tiene un Portal de clientes o portal de socios, puede agregar la ficha Ideas a cualquiera de los portales para que los usuarios puedan participar en su propia comunidad de Ideas. La lista Zona situada en la parte superior de la ficha Ideas enumera todas las zonas disponibles; cada zona incluye su propio grupo de ideas exclusivo.

Promocionar

Si está de acuerdo con una idea o le gusta, haga clic en **promocionar** para agregar 10 puntos a la idea. No se puede promocionar la misma idea varias veces y no se puede promocionar una idea que ya ha degradado anteriormente. Salesforce agrega automáticamente su voto de promoción a cualquier idea que publique.

Actividad reciente

En la página Actividad reciente se incluye un resumen de toda la actividad reciente relacionada con su participación dentro de una zona.Por ejemplo, en esta página se enumeran todas las ideas y comentarios que ha publicado en una zona, así como las ideas que ha votado. Para ver la página Actividad reciente, haga clic en su alias de zona que se encuentra en la parte derecha de la ficha Ideas.

Estado

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.

Ideas de Arriba siempre

En la ficha Arriba siempre, las ideas se clasifican de las que tienen más puntos a las que tienen menos. De esta forma puede ver las ideas más populares del historial de su zona Ideas.

Voto, idea

En una comunidad de ideas, un voto significa que ha promocionado o degradado una idea. Después de votar sobre una idea, su alias se mostrará en la parte inferior de la página de detalles de la idea para realizar el seguimiento del voto que ha realizado. Puede utilizar la página Actividad reciente para ver una lista de todas las ideas sobre las que ha votado.

Zona

Las zonas ayudan a organizar ideas y preguntas en grupos lógicos, al tener cada zona su propio enfoque y sus propias ideas y preguntas.

Uso de Ideas

ldeas es una comunidad de usuarios que publica, vota y comenta ideas. Una comunidad de Ideas proporciona una forma transparente y online de atraer, gestionar y presentar innovaciones. Tiene diferentes opciones:

- Publicar ideas
- Ver ideas o Temas de Idea
- Buscar ideas
- Votar por ideas
- Comentar ideas
- Ver actividad reciente y respuestas
- Suscribirse a fuentes de distribución

Cada vez que haga clic en la ficha Ideas, la subficha Ideas más extendidas muestra las ideas en todas las categorías. Para modificar la vista actual, haga clic en una de las otras subfichas como Ideas recientes o Arriba siempre. Haga clic en **im Lista** para volver a la vista de lista.

CONSULTE TAMBIÉN

Descripción general de Ideas

Vista de ideas

Las siguientes secciones describen cómo visualizar ideas:

- Acceso a la ficha Ideas en Salesforce
- Acceso a la ficha Ideas en un portal
- Búsqueda de ideas más extendidas
- Búsqueda de ideas recientes
- Exploración de las ideas principales de siempre
- Visualización de ideas por categoría
- Visualización de ideas por estado
- Búsqueda de ideas en otras Zonas
- Visualización de los detalles de una idea

Acceso a la ficha Ideas en Salesforce

En Salesforce, la ficha Ideas está disponible de forma predeterminada en la aplicación Community. Puede seleccionar esta aplicación desde el menú de aplicaciones de Force.com en la esquina superior derecha de cualquier página de Salesforce.

Tenga en cuenta que su administrador puede haber personalizado su perfil para mostrar la ficha ldeas en otras aplicaciones. Asimismo, su administrador puede haber cambiado el nombre de la ficha ldeas.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

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

PERMISOS DE USUARIO

Para ver la ficha Ideas:

• "Leer" en Ideas

Para ver y votar Ideas:

"Leer" en Ideas

Para crear Ideas y agregar comentarios a Ideas:

• "Crear" en Ideas

Para modificar Ideas y agregar comentarios a Ideas:

• "Modificar" en Ideas

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

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

PERMISOS DE USUARIO

Para ver la ficha Ideas:

"Leer" en Ideas

Para ver y votar Ideas:

"Leer" en Ideas

Para crear Ideas y agregar comentarios a Ideas:

"Crear" en Ideas

Para modificar Ideas y agregar comentarios a Ideas:

• "Modificar" en Ideas

Haga clic en el 🔚 Tab 🛛 para mostrar la ficha Ideas. Haga clic en 🏢 Lista para volver a la vista de lista.

Sugerenciα: La lista Zona situada en la parte superior de la ficha Ideas enumera todas las zonas disponibles; cada zona incluye su propio grupo de ideas exclusivo.

Acceso a la ficha Ideas en una Comunidad de Salesforce.com

Si su organización ha creado una Comunidad de Salesforce.com, su administrador puede mostrar la ficha Ideas en la comunidad agregándola a la lista de fichas seleccionadas durante la configuración de la comunidad.

Acceso a la ficha Ideas en un portal

Si su organización tiene usuarios con acceso a un portal de clientes o portal de socios, su administrador del portal puede mostrar la ficha ldeas en cada tipo de portal. Las ideas que aparecen en un portal se crean en un portal o internamente en Salesforce y se publican en un portal.

Búsqueda de ideas más extendidas

En la subficha Ideas más extendidas, las ideas se clasifican por un cálculo interno que refleja la antigüedad de los votos positivos de una idea. Independientemente del número de puntos totales estáticos de una idea, las ideas con votos positivos más recientes se muestran más arriba en la página que las ideas con votos positivos más antiguos. Lo que le permite buscar ideas que hayan obtenido popularidad más recientemente, al dar menos preferencia a las ideas ya establecidas que se votaron de forma positiva en el pasado.

Búsqueda de ideas recientes

La subficha Ideas recientes enumera las ideas que se han enviado más recientemente. Las ideas más recientes se muestran encima de las ideas más antiguas.

Exploración de las ideas principales de siempre

La subficha Arriba siempre muestra las ideas con más puntos. La diferencia entre la subficha Arriba siempre e Ideas más extendidas es que Arriba siempre muestra las ideas principales de siempre por el número de puntos, mientras que Ideas más extendidas utiliza un algoritmo para mostrar las ideas que ha recibido los votos positivos más recientes.

Visualización de ideas por categoría

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.

Para buscar ideas por categorías, seleccione una categoría en la lista desplegable Ver categoría. De forma alternativa, haga clic en el vínculo de categoría en la parte inferior de la descripción de ideas, junto al usuario que publicó la idea.

Visualización de Ideas por Temas de Idea

Puede ver todas las ideas publicadas en un tema de idea. Desde la página de detalles Temas de Idea, puede gestionar un tema de idea y sus ideas relacionadas.

Visualización de ideas por estado

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.

Para ver todas las ideas con un estado concreto, vaya a la ficha Ideas y seleccione un valor en la lista desplegable Estado. De forma alternativa, haga clic en el vínculo de estado situado junto a una idea para ver todas las ideas en la zona con ese estado.

Búsqueda de ideas en otras Zonas

Los administradores pueden crear múltiples zonas, cada zona con su lista única de ideas. Por este motivo, es importante que se asegure de estar viendo la zona correcta cuando busque ideas. Para buscar ideas en una zona específica, seleccione una zona en la lista de zonas en la parte superior de la página.

Visualización de los detalles de una idea

Haga clic en el título de una idea para abrir su página de detalles. La página de detalles de una idea incluye las secciones siguientes:

- Los detalles de la idea, incluido su texto completo y el número de puntos
- El tema de idea relacionado y la zona a la que pertenece.
- Todos los comentarios que se han enviado para la idea
- Un área para agregar un nuevo comentario
- Una lista de los 100 últimos usuarios que han votado la idea (promocionado o degradado), clasificados de izquierda a derecha desde la votación más reciente a la más antigua
- Si es administrador, la página de detalles permite modificar, eliminar y combinar ideas.

CONSULTE TAMBIÉN

Descripción general de Ideas Votación en ideas Comentario de ideas Publicación y modificación de ideas Uso de Ideas

Votación en ideas

En una comunidad de ideas, un voto significa que ha promocionado o degradado una idea.Si está de acuerdo o le gusta una idea, haga clic en **promocionar** para añadir 10 puntos a la idea. No se puede promocionar la misma idea varias veces y no se puede promocionar una idea que ya ha degradado anteriormente. Salesforce agrega automáticamente su voto de promoción a cualquier idea que publique.

Si no le gusta una idea, puede hacer clic en **degradar** para restar 10 puntos de su puntuaje global y disminuir así la clasificación de popularidad global de la idea. No se puede degradar la misma idea varias veces y, una vez degradada una idea, no se puede promocionarla. Una idea puede tener puntos globales negativos si hay más usuarios que la degradan de los que la promocionan.

Para votar en una idea:

- 1. En la ficha Ideas, busque una idea que desee promocionar o degradar.
- 2. Para sumar diez puntos a la idea, haga clic en **promocionar** situado junto a la idea. Para restar 10 puntos de la idea, haga clic en **degradar**.
 - **Nota:** Cuando se publica una idea nueva, de forma automática se emite un voto por esa idea y se suman diez puntos al puntuaje de la idea.

CONSULTE TAMBIÉN

Descripción general de Ideas Vista de ideas Uso de Ideas Visualización de su página de actividades recientes

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

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

PERMISOS DE USUARIO

Para ver la ficha Ideas:

• "Leer" en Ideas

Para ver y votar Ideas:

"Leer" en Ideas

Para crear Ideas y agregar comentarios a Ideas:

• "Crear" en Ideas

Para modificar Ideas y agregar comentarios a Ideas:

• "Modificar" en Ideas

Comentario de ideas

Los comentarios son respuestas en texto sin formato para publicar ideas que planteen discusiones sobre ideas. En la ficha Ideas, la subficha Comentarios enumera los comentarios que se han enviado más recientemente. En la página de detalles de una idea, los comentarios se ordenan cronológicamente de los más antiguos a los más recientes.

Adición de comentarios a Ideas

Para agregar comentarios a ideas y compartir sus pensamientos y opiniones con otros miembros de la comunidad:

- 1. En la ficha Ideas, busque una idea a la que desee agregar un comentario.
- 2. Haga clic en el título de la idea o el vínculo Comentarios debajo de la descripción de la idea.
- **3.** En la página de detalles de la idea, ingrese sus comentarios en el área de ingreso de texto en la sección Agregue su comentario. Puede ingresar hasta 4.000 caracteres.

Si su organización ha activado el editor de HTML para Ideas, la descripción puede incluir HTML e imágenes online de referencia. Si no está activado el editor HTML, utilice sólo texto normal.

4. Haga clic en Publicar para enviar su comentario.

El comentario que haya agregado recientemente se mostrará en la lista relacionada Comentarios de la página de detalles de la idea.

Modificación de comentarios de ideas

Para modificar un comentario que haya enviado a una idea:

- 1. En la página de detalles de la idea, haga clic en Modificar junto a su comentario.
- 2. Modifique su comentario como desee.
- 3. Haga clic en Aplicar para guardar su trabajo.

Eliminación de comentarios de ideas

Para eliminar los comentarios de ideas se requiere el permiso "Eliminar" en ideas.

- 1. En la página de detalles de la idea, haga clic en **Eliminar** junto a su comentario.
- 2. Haga clic en Aceptar.

Visualización de los comentarios publicados recientemente

Para ver los comentarios publicado más recientemente en su comunidad de Ideas, haga clic en la subficha Comentarios y seleccione una zona en la que ver los comentarios. Haga clic en el texto de un comentario para ver la página de detalles de la idea adecuada.

En la subficha Comentarios:

- Los comentarios se ordenan cronológicamente de los más recientes a los más antiguos.
- El título de la idea de la que se ha publicado el comentario aparece por encima del comentario.
- El alias del usuario que ha publicado el comentario aparece junto al texto del comentario.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

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

PERMISOS DE USUARIO

Para ver la ficha Ideas:

• "Leer" en Ideas

Para ver y votar Ideas:

"Leer" en Ideas

Para crear Ideas y agregar comentarios a Ideas:

"Crear" en Ideas

Para modificar Ideas y agregar comentarios a Ideas:

"Modificar" en Ideas

• El número total de comentarios de la idea aparece entre paréntesis debajo del texto de comentario. Por ejemplo, Comentarios [20] indica que la idea tiene veinte comentarios.

CONSULTE TAMBIÉN

Descripción general de Ideas Vista de ideas Uso de Ideas Vinculación de comentarios en ideas

Vinculación de comentarios en ideas

Ponga Me gusta un comentario para mostrar que lo comparte.

Debajo de un comentario asociado con una idea, haga clic en Me gusta.

Si ha dejado de gustarle un comentario, haga clic en **No me gusta**.

ldeas cuenta el número de Me gusta obtenidos por un comentario. Cuando un comentario recibe un Me gusta, se agrega un punto al puntuaje total del comentario y la reputación del usuario que ha publicado los comentarios.

CONSULTE TAMBIÉN

Comentario de ideas

Eliminación de ideas

Para eliminar una idea:

- 1. Haga clic en el nombre de una idea para abrir la página de detalle.
- 2. Haga clic en el botón Eliminar.
- 3. Haga clic en Aceptar.

La idea, sus comentarios y las ideas secundarias pasarán a la Papelera. Tenga en cuenta que al restaurar una idea desde la papelera también restaurará los comentarios, los votos y las ideas secundarias.

CONSULTE TAMBIÉN

Combinación de ideas Publicación y modificación de ideas

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

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

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

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

PERMISOS DE USUARIO

Para eliminar ideas y comentarios:

• "Eliminar" en Ideas

Visualización de su página de actividades recientes

En la página Actividad reciente se incluye un resumen de toda la actividad reciente relacionada con su participación dentro de una zona.Para ver la página Actividad reciente, vaya a la ficha Ideas y haga clic en el vínculo Apodo en la parte derecha de la página. Para ver la página Actividad reciente de otro miembro de la zona, haga clic en el nombre del miembro de la comunidad que aparece debajo de cualquier idea o comentario que haya publicado. Puede ver actividad para las diferentes zonas a las que tiene acceso seleccionando una zona desde la lista Zona.

En la página Actividad reciente se utilizan los siguientes iconos para identificar los diferentes tipos de actividad:

- 💡 identifica las ideas enviadas.
- 📝 identifica las ideas sobre las que ha votado.

Para más información, haga clic en los siguientes vínculos que se encuentran en la lado izquierdo de la página Actividad reciente:

- Ideas enviadas enumera las ideas que ha publicado en esta zona. La idea más reciente aparece en primer lugar.
- Ideas sobre las que se ha votado enumera las ideas en esta zona que ha promocionado o degradado.
- Respuestas recientes muestra el comentario más reciente publicado en cada una de sus ideas, así como el comentario más reciente publicado en cada idea para la que ha enviado un comentario anteriormente. Esta sección no se muestra cuando se visualiza la actividad reciente de otro miembro de la comunidad.

Para determinar rápidamente el número de respuestas recientes que ha recibido, mire junto al icono de respuestas recientes (🍋) situado en la esquina superior derecha de la ficha Ideas. Este icono sólo aparece cuando ha recibido una respuesta nueva.

Nota: No puede cargar su propia imagen para sustituir la imagen predeterminada.

CONSULTE TAMBIÉN

Descripción general de Ideas Vista de ideas Uso de Ideas

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

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

PERMISOS DE USUARIO

Para ver la ficha Ideas:

• "Leer" en Ideas

Para ver y votar Ideas:

"Leer" en Ideas

Para crear Ideas y agregar comentarios a Ideas:

"Crear" en Ideas

Para modificar Ideas y agregar comentarios a Ideas:

• "Modificar" en Ideas

Suscripción a fuentes de distribución de Ideas

Las fuentes de distribución permiten a los usuarios suscribirse a los cambios de Ideas y recibir actualizaciones en lectores de noticias externos. Para que los usuarios puedan suscribirse a las fuentes de distribución de Ideas, se deben cumplir los siguientes prerrequisitos:

- Ideas debe estar expuesto públicamente utilizando Force.com Sites.
- El campo Categorías debe estar activado en Ideas. Este campo está activado por defecto en algunas organizaciones.

Para suscribirse a una fuente de distribución, haga clic en el icono de fuentes (
) en las páginas siguientes:

- Subficha Ideas más extendidas
- Subficha Ideas recientes
- Subficha Arriba siempre
- Subficha Comentarios

Esta fuente muestra los comentarios de forma independiente incluso si pertenecen a la misma idea, mientras que la subficha Comentarios agrupa los comentarios de una misma idea y únicamente muestra el número de comentarios recientes de esa idea.

• Página Actividad reciente

Para suscribirse a una fuente que incluya todos los comentarios publicados por un miembro específico de una comunidad, haga clic en el nombre del miembro de la comunidad que aparece por debajo de cualquier idea o comentario que haya publicado. Haga clic en el icono de la fuente en la página de actividades recientes del miembro de la comunidad. Si se suscribe a la fuente de actividades recientes de otro miembro de la comunidad, la fuente sólo incluye comentarios recientes de ese miembro de la comunidad y de ningún otro usuario.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

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

PERMISOS DE USUARIO

Para ver la ficha Ideas:

• "Leer" en Ideas

Para ver y votar Ideas:

"Leer" en Ideas

Para crear Ideas y agregar comentarios a Ideas:

• "Crear" en Ideas

Para modificar Ideas y agregar comentarios a Ideas:

• "Modificar" en Ideas

Nota: Las ideas secundarias (ideas que se han fusionado con una idea principal) no se incluyen en las fuentes. Únicamente se incluyen ideas principales.

CONSULTE TAMBIÉN

Descripción general de Ideas

Publicación y modificación de ideas

Publicación de Ideas

- 1. Utilice el cuadro de búsqueda en la barra lateral para buscar ideas que ya existen y que coinciden con su idea. De este modo, se reduce el número de ideas duplicadas en la comunidad. Si no hay ideas que coincidan con la suya, continúe en el siguiente paso.
- 2. Cree una nueva idea utilizando una de las siguientes opciones:
 - En la ficha Ideas, seleccione la comunidad adecuada en la lista Comunidad de la parte superior de la página y haga clic en **Publicar Idea**.
 - Desde la vista de lista Ideas, haga clic en **Nueva Idea**, luego seleccione una comunidad y haga clic en **Continuar**.
 - Desde la barra lateral, seleccione **Idea** en la lista desplegable Crear nueva, seleccione una comunidad y haga clic en **Continuar**.
- **3.** Si está publicando la idea en un elemento de idea, seleccione uno de la lista. Solo puede publicar ideas en temas de idea que existen en su comunidad.
- 4. Ingrese un título para su idea con una extensión máxima de 255 caracteres.

Después de ingresar el título, Salesforce busca en la comunidad de ideas las mismas palabras en los títulos o descripciones, y muestra las cinco ideas principales coincidentes. Si una de estas ideas es similar a la suya, haga clic en el título de la idea para abrir su página de detalles en una nueva ventana. En la página de detalles, puede leer una descripción de la idea y votar por ella en lugar de publicar su idea duplicada en la comunidad. Si ninguna de las ideas de la lista es similar a su idea, realice los siguientes pasos para publicar su idea.

5. En el área de descripción, ingrese los detalles de su idea.

Si su organización ha activado el editor de HTML para Ideas, la descripción puede incluir HTML e imágenes online de referencia. Si no está activado el editor HTML, utilice sólo texto normal.

- 6. Seleccione una o varias categorías para su idea.
- 7. Si es el administrador, puede seleccionar un estado para la idea. Los administradores son los únicos que pueden ver la lista desplegable Estado.
- 8. Si está activado por su administrador, puede agregar un archivo adjunto a su idea:
 - Haga clic en Examinar y para ubicar y adjuntar un archivo de su equipo.

Puede 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.

• De forma opcional, escriba un título para el archivo. Si no ingresa un título, el nombre de archivo aparece como el título del archivo adjunto.

9. Haga clic en Publicar.

Su nueva idea se mostrará en la parte superior de la subficha Ideas recientes y se le aplicará su voto (promoción) de forma automática. Cada voto siempre vale 10 puntos.

Sugerencia: Utilice las siguientes sugerencias de escritura para facilitar su lectura y comprensión:

• Utilice frases completas.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

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

PERMISOS DE USUARIO

Para ver la ficha Ideas:

• "Leer" en Ideas

Para ver y votar Ideas:

• "Leer" en Ideas

Para crear Ideas y agregar comentarios a Ideas:

• "Crear" en Ideas

Para modificar Ideas y agregar comentarios a Ideas:

• "Modificar" en Ideas

- Sea lo más conciso y directo posible.
- Compruebe la ortografía y la gramática.

Modificación de Ideas

Si tiene el permiso de modificación de ideas, puede modificar los detalles de una idea actual:

- 1. En la ficha Ideas, haga clic en el título de una idea.
- 2. Haga clic en Modificar.
- 3. Modifique el título, descripción, categoría y estado (sólo administradores) de la idea, según corresponda.
- 4. Haga clic en Aplicar para guardar su trabajo.

La modificación de los detalles de una idea no le permite modificar los comentarios de una idea.

CONSULTE TAMBIÉN

Descripción general de Ideas Uso de Ideas

Combinación de ideas

Descripción general

A medida que más usuarios contribuyen en una zona, el número de ideas duplicadas suele aumentar. Las ideas duplicadas complican la medición de la opinión porque los votos y los comentarios están repartidos entre muchas ideas parecidas. La mejor manera de solucionar este problema consiste en combinar ideas duplicadas para que una de ellas sea la principal de una o más ideas secundarias.

Tenga en cuenta los aspectos siguientes sobre la combinación de ideas.

- Una vez que se combinan ideas, éstas no se pueden separar.
- Todos los votos que pertenecen a ideas secundarias se transfieren a la idea principal. Si el mismo miembro de la comunidad vota por dos ideas que se pueden combinar, sólo se mantiene el voto de la idea principal mientras que se desechan el voto de la secundaria.
- Los usuarios sólo pueden votar y añadir comentario a una idea principal.
- No se pueden combinar ideas en zonas diferentes.
- La eliminación de una idea principal supone la eliminación automática de todas las ideas secundarias. Las ideas secundarias no se pueden eliminar de forma individual.
- La idea principal no hereda los valores de estado y categoría de sus ideas secundarias.
- Cuando una idea se combina y se convierte en secundaria, la idea secundaria sigue apareciendo en la página Ideas enviadas pero en ninguna otra página en la Actividad reciente del miembro de una zona.
- Las ideas combinadas no aparecen en la lista de ideas enviadas en la página de detalles Temas de Idea y no cuentan en el campo Ideas enviadas.
- Cuando combina una idea secundaria, ya no puede modificar el campo Tema de Idea.
- Una idea secundaria que se ha combinado continúa siendo visible para el usuario que ha enviado la idea de la lista Ideas enviadas en la página Actividad reciente del usuario.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

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

PERMISOS DE USUARIO

Para combinar varias ideas:"Modificar" en Ideas

EDICIONES

Combinación de ideas

Para buscar ideas duplicadas y combinarlas:

- 1. En la ficha Ideas, haga clic en el título de la idea que desee combinar.
- 2. En la página de detalles de la idea, haga clic en **Buscar duplicados**. Salesforce busca todas las ideas dentro de la zona y muestra la cinco ideas con títulos que mejor coincidan con el título de la idea actual.
- 3. Si la lista Duplicadas posibles no contiene ideas que desea combinar, escriba palabras clave en el campo Buscar duplicados y haga clic en **Buscar**. Salesforce muestra una lista nueva con posibles ideas duplicadas.
- 4. En la lista Duplicadas posibles, seleccione las ideas que desea combinar.

Para ver los detalles de una posible idea duplicada, haga clic en su título. Utilice el botón para ir atrás del navegador para volver a los resultados de búsqueda.

5. Haga clic en Combinar con idea actual.

- 6. Seleccione la idea que desea que sea la principal y haga clic en Combinar.
- 7. Haga clic en Aceptar para completar la combinación.

Sugerencias sobre el uso de Ideas

PERMISOS DE USUARIO

Para ver la ficha Ideas:	"Leer" en Ideas	Disponible en: Salesforce
Para ver y votar Ideas:	"Leer" en Ideas	Classic
Para crear Ideas y agregar comentarios a Ideas:	"Crear" en Ideas	Disponible en: Professional, Enterprise, Performance, Unlimited y Developer
Para modificar Ideas y agregar comentarios a Ideas:	"Modificar" en Ideas	,
Para crear comunidades:	"Personalizar aplicación"	

Tenga en cuenta la información siguiente a la hora de configurar y utilizar Ideas:

- Para monitorear la actividad de Ideas, puede:
 - Crear un desencadenador o regla de flujo de trabajo basados en el número de comentarios que recibe una idea. No es posible crear un desencadenador o regla de flujo de trabajo en función del número o el total de votos de una idea. Tampoco puede crear un desencadenador que inserte o elimine un comentario cuando el objeto Idea se actualiza.
 - Crear un reporte personalizado basado en el puntuaje de votos o el número de comentarios de una idea.
- Cuando envíe una idea o comentario, puede incluir una dirección URL en el campo de descripción o comentario de una idea, pero no podrá vincular un archivo ni agregar una nota a una idea.
- No se admiten las relaciones principal-detalle.
- Ideas no admite las aprobaciones, las tareas de flujo de trabajo y los mensajes salientes.
- Ideas no admite los vínculos personalizados.
- La página de detalles Ideas no contiene listas relacionadas.
- La función de exportación de datos archiva todos los datos de Ideas excepto las ideas y comentarios eliminados.
- No es posible crear actividades y eventos para Ideas.

- Cuando utilice campos de ideas estándar o personalizados, tenga en cuenta lo siguiente:
 - No se admite el seguimiento del historial.
 - No se admiten las dependencia de campo ni los campos de resumen.
 - Los campos de fórmula no están disponibles en el objeto Comunidad.

Sugerencias de uso del editor HTML

El editor HTML proporciona a los usuarios funciones de modificación WYSIWYG HTML, permitiéndoles:

- Insertar una imagen
- Insertar hipervínculos
- Cambiar la alineación de los párrafos
- Crear listas con viñetas y numeradas

Sugerencias de implementación

- Las etiquetas HTML que ingrese en el editor HTML se mostrarán a los usuarios como texto.
- En las listas relacionadas, los resultados de búsqueda y los detalles de activación, Salesforce no muestra ideas y comentarios con formato HTML o imágenes.
- Los hipervínculos se abren en una nueva ventana del explorador cuando los usuarios hacen clic sobre ellos. El editor HTML es compatible con hipervínculos HTTP, HTTPS y mailto.
- Para insertar una imagen, haga clic en v desplácese hasta un archivo de imagen o especifique la dirección Web de la imagen.
 Ingrese una descripción que aparezca cuando un usuario pase el ratón sobre la imagen y cuando la imagen no esté disponible. La imagen debe tener una URL a la que Salesforce pueda acceder.
- Las imágenes no se muestran en vistas de lista y reportes.
- No puede desactivar funciones individuales del editor HTML. Por ejemplo, no puede desactivar sus funciones de hipervínculo e imagen.
- El editor HTML admite todos los idiomas que admite Salesforce.
- Por seguridad, el editor HTML sólo permite las etiquetas y los atributos que se enumeran en Etiquetas y atributos HTML admitidos en la página 87. Salesforce elimina automáticamente las etiquetas y los atributos que no admite cuando se guarda una descripción o comentario de idea. Salesforce también elimina HTML que puede ser dañino. Tenga en cuenta que Salesforce no notifica a los usuarios cuando efectúa estas eliminaciones.
- El editor HTML no admite JavaScript u hojas de estilo en cascada (CSS).

Etiquetas y atributos HTML admitidos

El editor HTML admite las etiquetas siguientes:

<a>	<dt></dt>	
<abbr></abbr>		<samp></samp>
<acronym></acronym>		<small></small>
<address></address>	<h1></h1>	
	<h2></h2>	<strike></strike>

Atienda a sus clientes

<bdo></bdo>	<h3></h3>	
<big></big>	<h4></h4>	
<blockquote></blockquote>	<h5></h5>	
	<h6></h6>	
<caption></caption>	<hr/>	
<cite></cite>	<i></i>	
<code></code>		<tfoot></tfoot>
<col/>	<ins></ins>	
<colgroup></colgroup>	<kbd></kbd>	<thead></thead>
<dd></dd>	<1i>>	
	<01>	<tt></tt>
<dfn></dfn>		
<div></div>	<pre></pre>	<var></var>
<dl></dl>		

Las anteriores etiquetas pueden incluir los siguientes atributos:

alt	face	size
background	height	src
border	href	style
class	name	target
colspan	rowspan	width

Los atributos anteriores pueden incluir URL que comiencen por lo siguiente:

- http:
- https:
- file:
- ftp:
- mailto:
- #
- / para vínculos relativos

Activación del editor HTML en Ideas

El editor HTML está activado de forma predeterminada para la mayoría de organizaciones. Si su organización no tienen aún activado el editor HTML, un administrador puede activarlo tal y como se describe en Personalización de la configuración de Ideas.

Advertencia: Una vez que active el editor HTML, no podrá desactivarlas.

Antes de activar el editor HTML, tenga en cuenta los aspectos siguientes:

- Cada descripción de idea en HTML tiene un tamaño máximo de 32 KB. Cada comentario tiene un tamaño máximo de 4 KB.
- Si utiliza el editor HTML para modificar y guardar la descripción o el comentario de una idea que se creó en formato de texto, Salesforce guarda la descripción o el comentario en formato HTML.
- En las vistas de lista y resultados de búsqueda, Salesforce muestra únicamente los primeros 255 caracteres de la descripción o el comentario de una idea. Este número incluye etiquetas HTML.

CONSULTE TAMBIÉN

Descripción general de Ideas Uso de Ideas Comentario de ideas Publicación y modificación de ideas

Temas de Idea

Los Temas de Idea le permiten 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. Por ejemplo, para participar en su compañía y crear entusiasmo acerca del lanzamiento de un nuevo producto, puede solicitar a miembros trabajar juntos para crear el nombre del producto. Los miembros de la comunidad colaboran y agregan ideas al tema de idea, mientras monitorean sus actividades, como votan y comentan cada idea hasta encontrar un ganador.

Cuando crea un tema de idea y puede agregar imágenes, videos y otros contenidos multimedia para presentar o explicar la idea que está presentando a la comunidad. También puede ver y gestionar la lista de ideas que se ha publicado en el tema de idea.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

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



CONSULTE TAMBIÉN

Creación y modificación de Temas de Idea Uso de Temas de Idea Gestión de Temas de Idea

Uso de Temas de Idea

Haga clic en la ficha Temas de Idea para ver, filtrar, moderar y crear temas desde listas.

- Haga clic en Crear nueva vista para definir su propia vista de lista personalizada. Para modificar o eliminar vistas que haya creado, selecciónelas en la lista desplegable Ver y haga clic en Modificar. Si su organización cuenta con varias comunidades, le recomendamos añadir Comunidad a sus vistas por lo que podrá ver el nombre de la comunidad asociada a cada tema de idea. Adición del campo Zona a la vista también ayuda en la gestión de múltiples zonas.
- Haga clic en Nuevo tema de Idea desde la página de vista de lista de Temas de Idea o haga clic en Nuevo desde la lista Temas de Idea recientes en la página de descripción general de Temas de Idea para crear un nuevo tema de idea.
- Haga clic en 👩 para actualizar una lista que ha sido actualizada.
- Haga clic en **Modificar** o **Eliminar** para modificar o eliminar un tema de idea.

Nota: La eliminación de un tema de idea también elimina las ideas asociadas a él. Por lo contrario, la restauración de un tema de idea también restaura las ideas asociadas a él.

CONSULTE TAMBIÉN

Creación y modificación de Temas de Idea Temas de Idea Gestión de Temas de Idea

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

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

PERMISOS DE USUARIO

Para ver la ficha Temas de Idea:

"Leer" en Temas de Idea

Para crear Temas de Idea:

• "Crear" en Ideas

Creación y modificación de Temas de Idea

Puede utilizar la ficha Temas de Idea tanto en la aplicación como en la consola para crear y modificar Temas de Idea para las comunidades que gestiona.

- Haga clic en Nuevo tema de Idea desde la página de vista de lista de Temas de Idea o haga clic en Nuevo desde la lista Temas de Idea recientes en la página de descripción general de Temas de Idea.
- 2. Seleccione una zona para el tema de idea y haga clic en Continuar.
- 3. Seleccione el Estado del tema de idea.
- 4. Seleccione una categoría para el tema.
- 5. Ingrese un título para el tema de idea.
- 6. También puede escribir una descripción del tema.
 Utilice el editor HTML para dar formato al texto o cargar una imagen o un video.
- 7. Haga clic en Guardar.

CONSULTE TAMBIÉN

Temas de Idea Uso de Temas de Idea Gestión de Temas de Idea

Gestión de Temas de Idea

Desde la página de detalles Temas de Idea, puede gestionar un tema de idea y sus ideas relacionadas. Como administrador, puede realizar las siguientes tareas:

- Modificar, Eliminar O Duplicar un tema de idea.
- Modificar O Eliminar ideas que se han enviado al tema de idea.
- Desplace una idea de un tema de idea a otro en sus zonas.

Puede hacerlo modificando el nombre de la idea que elimina la idea del actual tema de idea y le proporciona la oportunidad de seleccionar un tema de idea diferente.

- Vea el número de ideas que se han enviado para un tema de idea. Las ideas combinadas no aparecen en la lista de ideas enviadas en la página de detalles Temas de Idea y no cuentan en el campo Ideas enviadas.
- Cree una idea y publíquela en el tema de idea en el que está trabajando.

CONSULTE TAMBIÉN

Creación y modificación de Temas de Idea Uso de Temas de Idea

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

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

PERMISOS DE USUARIO

Para ver la ficha Temas de Idea:

- "Leer" en Temas de Idea
- Para crear Temas de Idea:
- Crear" en Ideas

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

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

PERMISOS DE USUARIO

Para ver la ficha Temas de Idea:

"Leer" en Temas de Idea

Para crear y modificar Temas de Idea:

"Crear" en Ideas

Uso de la ficha P&R 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.

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.

Respuestas de Chatter permite a sus clientes:

- Publicar, buscar y responder a preguntas utilizando la ficha P&R.
- Eliminar sus propias preguntas y respuestas.
- Marcar preguntas y respuestas como spam, malintencionada o inapropiada.
- Recibir emails cuando sus preguntas están respondidas o cuando se han seleccionado mejores respuestas para preguntas que están siguiendo.
- Colaborar de forma pública o privada con agentes del servicio de atención al cliente para resolver problemas relacionados con casos abiertos.
- Buscar y revisar artículos desde Salesforce Knowledge.
- Me gusta una publicación o artículo de Salesforce Knowledge para ayudar a determinar su popularidad.
- Cargar fotografías de sí mismos en sus perfiles de usuario.
- Ver el número total de publicaciones de otros usuarios y el número de respuestas marcadas por otros como mejores respuestas.

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 preguntas:

"Leer" en preguntas

Para preguntar y responder a las preguntas:

"Crear" en preguntas

Para ver casos:

"Leer" en casos

Para cambiar casos:

• "Modificar" en caso



- 1. Búsqueda: Los clientes pueden buscar preguntas existentes antes de que publiquen las suyas.
- 2. Filtrar y Ordenar: Los miembros de la comunidad y los agentes de asistencia al cliente pueden seleccionar varias opciones de vista para preguntas en la noticia en tiempo real.

Las búsquedas en la ficha P&R de Respuestas de Chatter se pueden filtrar para mostrar preguntas basadas en:

- **Todas las preguntas** muestra todas las preguntas en la zona, así como artículos de Salesforce Knowledge, cuando está activado.
- Preguntas sin respuesta muestra todas las preguntas que no tienen respuesta.
- Preguntas sin resolución muestra todas las preguntas que no tienen una mejor respuesta.
- **Preguntas resueltas** muestra todas las preguntas que tienen una mejor respuesta, así como artículos de Salesforce Knowledge, cuando está activado.
- Mis preguntas muestra todas las preguntas que ha formulado y está siguiendo.

Luego puede ordenar los resultados basándose en las siguientes opciones:

- Fecha de publicación ordena preguntas con las preguntas respondidas más recientemente en primer lugar.
- Actividad reciente ordena preguntas con las respuestas y los comentarios más recientes en primer lugar.
- Más popular ordena preguntas que han recibido más Me gusta, votos a favor y seguidores en primer lugar.
- **3. Pregunta**: Los clientes pueden publicar una pregunta en la comunidad para obtener ayuda. Otros miembros de la comunidad pueden publicar respuestas o seguir la pregunta para recibir notificaciones por email en publicaciones posteriores.
- 4. Buscar por categoría: Si las categorías están activadas en la comunidad, los miembros pueden hacer clic en el nombre de la categoría para mostrar preguntas relacionadas con esa categoría.
- 5. **Reputación**: Los miembros de la comunidad pueden ganar puntos y puntuajes que aparecen al pasar el ratón sobre sus fotos en la noticia en tiempo real

6. Comentario: Los miembros de la comunidad y los agentes del servicio de asistencia al cliente pueden comentar la pregunta y el cliente o agente puede seleccionar un comentario como la mejor respuesta.

Respuestas de Chatter permite a las organizaciones de servicio:

- Crear varias comunidades y organizarlas en diferentes zonas, cada zona con sus propias preguntas y tema central.
- Marcar y personalizar comunidades.
- Dar a los agentes la oportunidad de responder a clientes de forma pública o privada.
- Automatizar la creación de casos a partir de preguntas utilizando un desencadenador de Apex y reglas de flujo de trabajo.
- Desviar consultas del cliente a través de la participación.
- Fomentar la participación mostrando estadísticas de los usuarios públicamente.
- Moderar preguntas y respuestas desde la ficha P&R en la aplicación interna de Salesforce o desde la comunidad.

Una pregunta de clientes se responde normalmente en la ficha P&R mediante uno de estos procesos:

Pro Un Un	egunta respondida por a pregunta similar con a mejor respuesta	Pre los co	egunta respondida por 5 miembros en la munidad	Pro un ate	egunta respondida por agente del servicio de ención al cliente	Pre un Kn	egunta respondida por artículo de Salesforce owledge
1.	Un cliente escribe una pregunta o una palabra clave en la ficha P&R de Respuestas de Chatter y hace clic en Publicar su pregunta .	1.	Un cliente escribe una pregunta o una palabra clave en la ficha P&R de Respuestas de Chatter y hace clic en Publicar su pregunta .	1.	Un cliente escribe una pregunta o una palabra clave en la ficha P&R de Respuestas de Chatter y hace clic en Publicar su pregunta .	1.	Un cliente escribe una pregunta o una palabra clave en la ficha P&R de Respuestas de Chatter y hace clic en Publicar su pregunta .
2.	Una pregunta similar con una mejor respuesta aparece en los resultados de	2.	No aparecen preguntas similares en los resultados de búsqueda.	2.	No aparecen preguntas similares en los resultados de búsqueda.	2.	Una artículo de Salesforce Knowledge similar con una respuesta aparece en los
3.	búsqueda. El cliente selecciona esa pregunta y ve la respuesta.	3.	El cliente continúa ingresando una descripción de la pregunta y hace clic en Publicar en comunidad para publicar una pregunta pública.	3.	El cliente continúa ingresando una descripción de la pregunta y selecciona Publicar de forma privada para representante para publicar una pregunta	3.	resultados de búsqueda. El cliente selecciona el artículo y ve la respuesta.
		4.	Un miembro de la comunidad o un agente del servicio de atención al cliente lee la pregunta y añade un comentario que la responde.	4. 5.	privada. La pregunta privada se convierte en un caso. Un agente del servicio de atención al cliente lee el caso y añade un comentario privado que responde a la pregunta del cliente.		

CONSULTE TAMBIÉN

Terminología de Respuestas de Chatter

Terminología 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.

Los siguientes términos se utilizan para describir las características y funcionalidades de Respuestas de Chatter .

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.

Artículo

Los *artículos* contienen información sobre los productos y servicios de su compañía que desea mostrar en su base de datos de conocimientos.

Mejor respuesta

Cuando un miembro de una comunidad de respuestas realiza una pregunta y otros miembros de la comunidad publican una respuesta, el que envió la pregunta puede marcar una de las respuestas como la mejor. A continuación, la mejor respuesta aparece debajo de la pregunta (por encima de otras respuestas). Al identificar la mejor respuesta, ayuda a que otros miembros de la comunidad con la misma pregunta encuentren rápidamente la información más relevante y de utilidad.

Marcador

Un icono en el que los usuarios pueden hacer clic en una pregunta o respuesta para indicarla como spam, malintencionada o inapropiada.

Hacer seguimiento

Una suscripción a una pregunta le permite recibir emails cuando alguien responde o comenta una pregunta específica.

Me gusta

Para mostrar asistencia o indicar la calidad o la utilidad de una pregunta, una respuesta o un artículo de conocimiento.

Popular

La popularidad de cada pregunta está basada en el número de usuarios que la marcan con Me gusta en un tiempo predeterminado.

Pregunta

Problema publicado en una comunidad de respuestas. Cuando un miembro de la comunidad realiza una pregunta, otros miembros de la comunidad publican respuestas para tratar de resolver la pregunta.

Pregunta, Privada

Un problema publicado en una comunidad de respuestas, pero marcado como **Privado** para que solo los agentes del servicios de atención al cliente puedan verlo y ofrecer respuestas.

Respuesta

Respuesta a una pregunta de una comunidad de respuestas. Cuando los miembros de una comunidad responden a una pregunta, la persona que realizó la pregunta puede marcar una de las respuestas como la mejor para resolver y cerrar la pregunta.

Temas

La barra lateral que enumera categorías de datos desde donde sus clientes pueden explorar preguntas y respuestas. Por ejemplo, si tiene una zona para productos de hardware, sus temas pueden incluir equipos portátiles, equipos de sobremesa e impresoras.

Disponible en: Salesforce Classic

Respuestas de Chatter está disponible en: **Enterprise Edition**, **Developer Edition**, **Performance Edition** y **Unlimited Edition**.

EDICIONES

Voto, respuesta

En una comunidad de respuestas, un voto significa que está de acuerdo o no con la respuesta a una pregunta.

Zonas

Las zonas organizan ideas y preguntas en grupos lógicos, al tener cada zona su propio enfoque y sus propias ideas y preguntas.

CONSULTE TAMBIÉN

Uso de la ficha P&R de Respuestas de Chatter

Uso de Respuestas de Chatter

PERMISOS DE USUARIO

Para ver preguntas:	"Leer" en preguntas	Disponible en: Salesforce	
Para preguntar y responder a las preguntas:	"Crear" en preguntas	Classic	
Para ver casos:	"Leer" en casos	Respuestas de Chatter está disponible en: Enterprise	
Para cambiar casos:	"Modificar" en caso	Edition, Developer Edition,	
Para gestionar usuarios de Respuestas de Chatter (Portal de clientes):	"Modificar usuarios de autoservicio"	Unlimited Edition.	
Para realizar una pregunta privada:	"Leer" en cuenta		

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.

Las Respuestas de Chatter le permite trabajar con preguntas y casos creados por los clientes en una zona. Una vez que un cliente haya publicado una pregunta en la zona, tanto usted como otros clientes podrán responder. La preguntas se convierten en casos cuando se marcan como Privada, o pasado un tiempo especificado por su administrador.

Con Respuestas de Chatter puede:

- Responder a preguntas convertidas en casos.
- Crear vistas personalizadas de casos originados por preguntas filtrando en Origen de caso.
- Cargar una fotografía en su perfil para que otros clientes puedan ver quién es.
- Trabajar con usuarios de Respuestas de Chatter, que son fundamentalmente usuarios del Portal de clientes .
- Asignar la licencia de función de usuario de Respuestas de Chatter a usuarios del portal que pueden acceder a su comunidad.
- Utilizar la ficha P&R para moderar preguntas y para:
 - Revisar listas de preguntas.
 - Responder a preguntas o añadir respuestas a preguntas.
 - Distribuir una pregunta a un caso.
 - Eliminar preguntas o respuestas.

- Seleccionar mejores respuestas para preguntas.
- Promocionar respuestas útiles a los artículos de Salesforce Knowledge.

Nota: 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.

Sugerencia: 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.

CONSULTE TAMBIÉN

Uso de la ficha P&R de Respuestas de Chatter Terminología de Respuestas de Chatter

Inicio de preguntas

PERMISOS DE USUARIO		EDICIONES
Para ver la ficha Preguntas:	"Leer" en preguntas	Disponible en: Salesforce
Para preguntar y responder a las preguntas:	"Crear" en preguntas	Classic
Para eliminar preguntas y respuestas:	"Eliminar" en preguntas	Las respuestas están disponibles en: Enterprise
Para distribuir una pregunta a un caso:	"Crear" en casos	Edition, Performance
Para modificar preguntas:	"Modificar" en preguntas	Developer Edition.

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.

La ficha Preguntas le permite ver, buscar, filtrar, moderar y crear preguntas en las listas.

- Buscar preguntas escribiendo dos o más letras de una pregunta en el cuadro Buscar todas las preguntas. A la vez que escribe, aparecen preguntas que coinciden con sus términos de preguntas.
- Seleccione vistas de lista predefinidas de la lista desplegable Vista. Algunas listas predefinidas desde las cuales puede filtrar preguntas incluyen:
 - Preguntas con Mejores respuestas
 - Preguntas sin Mejores respuestas
- Haga clic en **Crear nueva vista** para definir su propia vista de lista personalizada. Para modificar o eliminar vistas que haya creado, selecciónelas en la lista desplegable Ver y haga clic en **Modificar**.
- Haga clic en Nueva pregunta desde la página de vista de la lista Preguntas o haga clic en Nueva desde la lista Preguntas recientes en la página de descripción Preguntas para crear una nueva pregunta.
- Haga clic en 👩 para actualizar una lista que ha sido actualizada.

- Después de seleccionar una pregunta de la lista:
 - Escriba una respuesta o un comentario y haga clic en Responder al cliente y a la zona para responder a los clientes.
 - Haga clic en
 y seleccione:
 - Eliminar para eliminar la pregunta de la comunidad.
 - Distribuir a caso para crear un caso en la pregunta.
 - Modificar para modificar los campos en una pregunta existente.
 - Haga clic en el 🗢 en una de las respuestas de la pregunta y seleccione:
 - Eliminar para eliminar la respuesta de la comunidad.
 - **Promocionar a artículo** para añadir la respuesta como un artículo borrador a la base de datos de conocimientos (disponible si está configurado por su administrador).
 - Modificar para modificar los campos en una respuesta existente.
 - Si la pregunta es privada, lo que significa que solo los agentes de asistencia pueden verla y responderla, puede hacer clic en el vínculo del caso para ver el caso asociado automáticamente a la pregunta.

Nota: La ficha Peguntas está destinada a Respuestas de Chatter, pero puede utilizarla también para ver preguntas desde la función de respuestas.

CONSULTE TAMBIÉN

Inicio de preguntas

Búsqueda de Preguntas y respuestas en la ficha P&R de Respuestas de Chatter

Busque la ficha P&R de Respuestas de Chatter para encontrar preguntas y respuestas, mejores respuestas y artículos de Salesforce Knowledge que le pueden ayudar a encontrar respuesta rápidamente. Búsqueda en la ficha P&R podría ayudarle a evitar la publicación de preguntas redundantes.

- Noto: 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.
- 1. En la ficha P&R, ingrese su pregunta en el cuadro de búsqueda.
- Haga clic en la lupa para ver preguntas y artículo coincidentes dentro de la zona.
 Si está activado, aparecen también artículos de Salesforce Knowledge.

Las búsquedas en la ficha P&R de Respuestas de Chatter se pueden filtrar para mostrar preguntas basadas en:

- Todas las preguntas muestra todas las preguntas en la zona, así como artículos de Salesforce Knowledge, cuando está activado.
- **Preguntas sin respuesta** muestra todas las preguntas que no tienen respuesta.
- Preguntas sin resolución muestra todas las preguntas que no tienen una mejor respuesta.

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 preguntas:

"Leer" en preguntas

- **Preguntas resueltas** muestra todas las preguntas que tienen una mejor respuesta, así como artículos de Salesforce Knowledge, cuando está activado.
- Mis preguntas muestra todas las preguntas que ha formulado y está siguiendo.

Luego puede ordenar los resultados basándose en las siguientes opciones:

- Fecha de publicación ordena preguntas con las preguntas respondidas más recientemente en primer lugar.
- Actividad reciente ordena preguntas con las respuestas y los comentarios más recientes en primer lugar.
- Más popular ordena preguntas que han recibido más Me gusta, votos a favor y seguidores en primer lugar.
- Nota: Desde el cuadro de búsqueda del encabezado en la parte superior de la página, pude buscar más objetos que desde la ficha P&R. La búsquedas globales realizadas por usuarios internos devuelven resultados de todas las preguntas disponibles en la organización. Las búsquedas realizadas por todos los demás usuarios en Comunidades de Salesforce devuelven resultados de la preguntas disponibles en la comunidad.

Seleccionar la mejor respuesta a una pregunta

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 realizar una pregunta, debe monitorear las respuestas publicadas por otros miembros de la comunidad y finalmente seleccionar una de las respuestas como la mejor. La mejor respuesta se resalta justo debajo de la pregunta de manera que se pueda encontrar fácilmente, lo que ayuda a los miembros de la comunidad a identificar rápidamente la respuesta más útil a la pregunta.

Únicamente los administradores de Salesforce y la persona que ha realizado la pregunta pueden marcar una respuesta como la mejor.

Para seleccionar la mejor respuesta:

- 1. En la ficha P&R, busque su pregunta y haga clic en el título.
- 2. Decida cuál es la mejor respuesta y haga clic en Seleccionar como mejor respuesta.

Para identificar la mejor respuesta, mire los votos ("a favor" y "en contra") para cada respuesta. La respuesta con más votos "a favor" probablemente contenga la información más útil. Si una pregunta tiene muchas respuestas, intente ordenarlas por **Más votadas**, de manera que las respuestas con más votos a favor y en contra aparezcan en la parte superior de la lista.

Después de seleccionar la mejor respuesta:

- La pregunta se marca como "resuelta". Los miembros de la comunidad pueden continuar publicando y votando respuestas para las preguntas resueltas.
- Si posteriormente se publica otra respuesta que le gusta más, simplemente seleccione esa respuesta como la mejor para sustituir la anterior mejor respuesta.
- Puede eliminar el estado de mejor respuesta de la respuesta en cualquier momento. La eliminación del estado de mejor respuesta desde una respuesta la convierte en una respuesta normal.

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 preguntas:

"Leer" en preguntas

Para preguntar y responder a las preguntas:

• "Crear" en preguntas

Respuesta a las notificaciones de email de Respuestas de Chatter

Cuando recibe una notificación de email, puede publicar una respuesta a la comunidad respondiendo al email.

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. Disponible en: Salesforce Classic

EDICIONES

Respuestas de Chatter está disponible en: **Enterprise Edition**, **Developer Edition**, **Performance Edition** y **Unlimited Edition**.

Cuando recibe notificaciones de email relacionados con una pregunta, puede responder de forma

práctica y directamente desde su email y la respuesta aparece como una respuesta sen la ficha P&R. Recibirá una notificación por email para los siguientes eventos:

- Alguien responde a una pregunta que ha formulado o está siguiendo.
- El servicio de asistencia o un moderador selecciona una mejor respuestas a una pregunta que ha formulado o está siguiendo.

Nota: Para responder a las notificaciones de email, su administrador debe activar las respuestas de email en la página Configuración de Respuestas de Chatter.

Tenga en cuenta estas sugerencias para enviar respuestas por email:

- Las respuestas deben enviarse desde la dirección de email especificada en su perfil. Si utiliza alias de email o servicios de reenvío de email que envíen respuestas desde una dirección de email distinto, sus respuestas no se procesarán.
- Si las respuestas contienen su firma de email personal, el texto de firma se identificará como parte de su comentario. Las firmas predeterminadas insertadas por los dispositivos móviles, como Enviar desde mi iPhone, se eliminarán automáticamente de las respuestas. Antes de responder, elimine las firmas personalizadas y cualquier texto adicional que no quiere que se publique en la comunidad.
- Se ignorarán los archivos adjuntos de las respuestas.
- Las publicaciones que incluyen texto enriquecido u otros tipos de marcas aparecen como texto normal en el cuerpo de la notificación por email.
- Las respuestas a los mensajes automáticos como "fuera de la oficina" son ignoradas por el sistema.
- Antes de responder, compruebe la dirección de email que se muestra en el campo Para de su email. Las direcciones válidas contienen tokens o cadenas largas de caracteres, tanto antes como después del símbolo @ como, por ejemplo, w8t27apy1@j321imd9gbs.d8rx.d.chatter.salesforce.com.Puede que algunas aplicaciones de email utilicen automáticamente la dirección De del email original, ReplyToQ&A@<your.company>.com, que no es una dirección válida para recibir respuestas. Si ve esta dirección reducida en el campo Para de su email de respuesta, sustitúyala por la dirección válida de respuesta en la información de encabezado de email.Por ejemplo, en una aplicación como IBM[®] Lotus Notes[®]:
 - 1. Abra el email original.
 - 2. Haga clic en Ver > Mostrar > Origen de la página.
 - 3. En la sección de ReplyToQ&A, copie la dirección de email que aparece como: w8t27apy1@j321imd9gbs.d8rx.d.chatter.salesforce.com.
 - 4. Pegue la dirección de respuesta en el campoPara de su email de respuesta.

Solución de consultas de clientes con otros

Campos del equipo de casos

Los equipos de casos tiene los siguientes campos, que se muestran en orden alfabético. La disponibilidad de los campos depende de cómo configure Salesforce su administrador.

Campo	Descripción
Acceso a caso	El nivel de acceso que un miembro de un equipo tiene en un caso, como Lectura/Escritura, Solo lectura o Privado. El acceso a casos no puede ser inferior al nivel de acceso de colaboración de casos predeterminado de su organización.
Nombre de miembro	El nombre de un usuario en un equipo de casos.
Función de miembro	La función del miembro del equipo en el caso, como agente de asistencia o gerente de caso.
Visible en el portal de clientes	Indica si el miembro del equipo de casos aparece en el portal de clientes.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

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

Creación y verificación de contratos de servicios

Asignaciones

Asignaciones

Las asignaciones son unidades del servicio de atención al cliente en Salesforce, como "asistencia telefónica" o "asistencia Web". Se utilizan habitualmente para representar términos en acuerdos de servicio. Las asignaciones le ayudan a determinar si sus clientes pueden obtener servicio de asistencia de modo que pueda crear registros de asistencia como casos u órdenes de trabajo para ellos.

Puede asociar asignaciones con cuentas, activos, contactos y contratos de servicio. Por ejemplo, se puede agregar una asignación de asistencia telefónica a una cuenta. Cuando un contacto de esa cuenta llama a su departamento de servicio, los agentes del servicio de asistencia pueden verificar rápidamente que están asignados a la asistencia telefónico.

Puede utilizar asignaciones por si mismas o como parte de *procesos de asignación*. Los procesos de asignación son plazos que contienen todos los pasos que los agentes deben completar para resolver un registro de asistencia. Para representar acuerdos a nivel de servicio más complejos en Salesforce (con funciones como procesos de renovación y múltiples niveles de servicio), puede utilizar *contratos de servicio y partidas de contratos*.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Professional** Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition y Developer Edition con Service Cloud Vea y gestione asignaciones en Salesforce desde la ficha Asignaciones. Dependiendo de la configuración de las asignaciones, puede también utilizar la lista relacionada Asignaciones en cuentas, contactos, activos o contratos de servicio.

CONSULTE TAMBIÉN

Directrices para trabajar con asignaciones Asignaciones: Términos que hay que conocer

Directrices para trabajar con asignaciones

Las asignaciones en Salesforce especifican si un usuario está asignado al servicio de atención al cliente. Obtenga información acerca de cómo realizar acciones comunes en asignaciones.

Visualización de asignaciones

Puede ver asignaciones en la ficha Asignaciones o la lista relacionada Asignaciones en:

- Cuentas
- Activos
- Contactos
- Contratos de servicios

Para ver asignaciones asociadas con una cuenta, un contacto, un activo o un contrato de servicio concretos, vaya a la lista relacionada Asignaciones en el registro.

Sugerencia: ¿Se ha configurado la consola en su organización para incluir asignaciones? Si es así, haga clic en la ficha Consola para ver y modificar asignaciones y sus registros asociados en una sola ubicación.

Creación de asignaciones

Puede crear y modificar asignaciones desde la ficha Asignaciones o la lista relacionada Asignaciones en cuentas, activos o contratos de servicio.

Su compañía puede tener sus propios procesos para vincular asignaciones a clientes en Salesforce. El método más sencillo es crear una asignación en la cuenta del cliente a través de la lista relacionada Asignaciones. A continuación, utilice la asignación para cada contacto en la cuenta. Recuerde que cuando crea un contacto en una cuenta, el contacto no hereda una asignación de la cuenta de forma automática. Su administrador debe configurar la automatización que crea una asignación para nuevos contactos en una cuenta.

🕜 Nota:

- Puede agregar asignaciones existentes a contactos o productos, pero no puede crear asignaciones desde un registro de contacto o producto.
- Haga clic en **Duplicar** sobre una asignación para crear rápidamente una asignación a partir de una existente.

Eliminación de asignaciones

Puede eliminar asignaciones en la página de detalles de la asignación, la lista relacionada Asignaciones o la ficha Asignaciones. La eliminación de una asignación la traslada a la Papelera. Las notas, archivos adjuntos o actividades asociados a la asignación también se eliminan. Si restaura la asignación, los elementos asociados también se restauran.

Ø

Nota: No puede eliminar una asignación con un caso o una orden de trabajo abiertos.

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 modificar asignaciones:

"Modificar" en asignaciones

Para crear o duplicar asignaciones:

"Crear" en asignaciones

Para eliminar asignaciones:

 "Eliminar" en asignaciones

Compartir asignaciones

No puede compartir asignaciones. Las asignaciones utilizan el mismo modelo de colaboración que la cuenta con las que están asociadas.

La asociación de un cliente con una asignación no comparte la asignación con él. Para que los clientes puedan ver sus asignaciones, éstas deben configurarse en su comunidad externo.

CONSULTE TAMBIÉN

Verificar asignaciones Asignaciones: Términos que hay que conocer Campos de asignación

Verificar asignaciones

Cada asignación en Salesforce está asociada con una cuenta específica. Compruebe que un cliente tiene derecho al servicio de asistencia antes de crear o actualizar un caso o una orden de trabajo.

Qué comprobar	Dónde comprobarlo	Paso	s para verificar	Classic
Si al menos un contacto en una cuenta específica tiene derecho al servicio de asistencia	Página de detalle de Cuenta	 Contract of the second s	onsulte la cuenta. onfirme que la asignación itá en la lista relacionada signaciones.	Disponible en: P Edition, Enterpri Performance Ed Unlimited Editio Developer Editio
Si un contacto específico tiene derecho al servicio de asistencia de la página de detalles	Página de detalles del contacto	 Ve Co 	ea el contacto. onfirme que la asignación	Service Cloud PERMISOS DE
Contacto		es As	itá en la lista relacionada signaciones.	Para ver asigna • "Leer" en asi
Si los activos específicos (productos adquiridos) puede obtener asistencia.	Página de detalles de Activos	1. Lo lis de fic	ocalice el activo en una ta relacionada o una vista e lista de activos en la cha Productos.	Para ver cuentas activos y contrat servicio: • "Leer" en ese
		2. Ha	aga clic en el nombre de tivo.	
		3. Co es As	onfirme que la asignación :tá en la lista relacionada signaciones.	
Si un contrato de servicio incluye una asignación	ervicio Página de detalles de Contratos ción de servicio		aga clic en la ficha ontratos de servicios.	
еѕресіпса		2. Ha	aga clic en el nombre del ontrato de servicios.	

EDICIONES

Disponible en: Salesforce

Professional ise Edition, dition, on y on con

USUARIO

ciones:

ignaciones

s, contactos, tos de

e objeto

Qué comprobar	Dónde comprobarlo	Pasos para verificar
		3. Confirme que la asignación en cuestión está en la lista relacionada Asignaciones.

Después de verificar una asignación, haga clic en **Nuevo caso** en la página de detalles de la asignación para crear un caso asociado con la asignación. El caso incluye automáticamente la información de asignación, cuenta, contacto y activo correcta. Además, puede agregar una asignación a un caso existente utilizando el campo de búsqueda Nombre de asignación en el caso.

CONSULTE TAMBIÉN

Directrices para trabajar con asignaciones

Asignaciones: Términos que hay que conocer

Obtenga información acerca de términos relacionados con funciones de asignación en Salesforce.

Asignación

Una unidad del servicio de atención al cliente en Salesforce, como "asistencia telefónica" o "asistencia Web". Se utiliza habitualmente para representar términos en garantías. Puede asociar la asignación con cuentas, activos, contactos y contratos de servicio. Visualice asignaciones desde la ficha Asignaciones o la lista relacionada Asignaciones en cuentas, contactos, activos y contratos de servicio.

Contacto de asignación

Los contactos con derecho al servicio de atención al cliente, por ejemplo, una persona que haya llamado con nombre. La lista relacionada Contactos en una asignación muestra qué contactos tienen derecho a esa asignación. Puede eliminar o agregar contactos directamente desde la lista relacionada o actualizando el registro del contacto en sí. Tal vez su compañía no le permita proporcionar asistencia a clientes salvo que sean un contacto en la asignación.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

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

🕜 Nota:

- Los contactos en una cuenta no heredan las asignaciones de la cuenta automáticamente. Dependiendo de sus procesos comerciales, es posible que tenga que crear una asignación separada para cada contacto en una cuenta. También puede configurar un desencadenador de Apex que asigna automáticamente una asignación a un contacto cuando crea el contacto.
- Los contactos de asignación no tienen formatos de página, formatos de búsqueda, botones, vínculos o tipos de registro.
- Se aplica a los contactos la misma configuración de visibilidad y colaboración que se aplica a la cuenta principal. La asociación de un contacto a una asignación no comparte el registro de asignación con el contacto o el usuario de comunidad relacionado.

Plantilla de asignaciones

Los términos predefinidos de la asistencia al cliente que pueden agregarse rápidamente a productos en Salesforce. Por ejemplo, puede crear plantillas de asignación para asistencia telefónica o Web para que los usuarios puedan agregar asignaciones fácilmente a productos adquiridos por clientes.

Gestión de asignaciones

Un conjunto de funciones de Salesforce que le ayudan a proporcionar los niveles de servicio correctos a sus clientes. Incluye:

- Asignaciones, que permite a los agentes del servicio de asistencia determinar si un cliente puede recibir asistencia.
- *Procesos de asignación* que son 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.
- *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.

Dependiendo de sus necesidades comerciales, puede decidir utilizar todas estas funciones o solo algunas.

Contrato de servicio

Un acuerdo de asistencia al cliente entre usted y sus clientes. Los contratos de servicio en Salesforce pueden representar garantías, suscripciones, acuerdos de nivel de servicio (SLAs) y otros tipos de asistencias al cliente. Visualice contratos de servicio en la ficha Contratos de servicio o en la lista relacionada Contratos de servicio en cuentas y contactos.

Partida de contrato

Productos específicos cubiertos por un contrato de servicio. Visualice partidas de contratos en la lista relacionada Partidas de contratos en contratos de servicio (no contratos). Sólo puede utilizar partidas de contratos si su organización utiliza productos.

🕜 Noto: Los programas no están disponibles para partidas de contrato y los usuarios de la comunidad no puede acceder a ellos.

Proceso de asignación

Una cronología que incluye todos los pasos (eventos clave) que los agentes del servicio de asistencia deben completar para resolver un registro de asistencia. Cada proceso incluye la lógica necesaria para determinar cómo aplicar el nivel de servicio correcto para sus clientes. Los procesos de asignación se presentan en dos tipos: Caso y Orden de trabajo.

No todas las asignaciones necesitan procesos. Por ejemplo, una asignación sencilla solo puede establecer que un cliente tiene derecho a la asistencia telefónica ininterrumpida. Si necesita agregar pasos dependientes del tiempo o niveles de servicio a esa definición (por ejemplo, si desea que un supervisor reciba notificaciones por email cuando el caso de un cliente sigue sin resolverse pasadas 2 horas), necesita un proceso de asignación.

Evento clave

Un paso obligatorio en su proceso de asignación. Los eventos clave son parámetros que representan niveles de servicio para proporcionar a cada uno de sus clientes. Algunos ejemplos de eventos clave incluyen Primera respuesta y Tiempo de resolución en los casos.

Acción de evento clave

Una acción de flujo de trabajo dependiente del tiempo que se produce en un evento clave de un proceso de asignación. Por ejemplo, puede agregar las siguientes acciones a un evento clave:

- Enviar una alerta de email a algunos usuarios una hora antes de que un evento clave Primera respuesta esté próximo a caducar
- Actualizar algunos campos en un caso un minuto después de que se complete una primera respuesta

Existen tres tipos de acciones de eventos clave:

- Acciones de éxito se desencadenan cuando se completa un evento clave
- Acciones de advertencia se desencadenan cuando un evento clave está a punto de ser infringido
- Acciones de infracción se desencadenan cuando se infringe un evento clave

Puede automatizar tareas, alertas de email, actualizaciones de campo y mensajes salientes para cada tipo de acción.

CONSULTE TAMBIÉN

Asignaciones

Campos de asignación

Las asignaciones 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	
Nombre de la cuenta	La cuenta asociada con la asignación. Cada asignación debe vincularse con una cuenta.	
Nombre del activo	El activo asociado con la asignación.	
	Los productos representan los elementos que su compañía vende (por ejemplo, una funda para portátil), mientras que los activos representan los productos específicos que han adquirido sus clientes (la funda para portátil adquirida por Juan).	
Horario de oficina	Horario de oficina admitido por la asignación.	
	Para obtener más información acerca del horario de oficina en asignaciones, consulte Cómo funciona el horario de oficina en la gestión de asignaciones.	
Por incidente	Le permite limitar el número de casos que admite la asignación.	
	Utilice este campo si sus acuerdos de servicio con sus clientes están basados en el número de casos (en lugar del número de días u otros criterios). Por lo tanto, es posible que lo necesite.	
	Nota: Esta opción no está disponible para órdenes de trabajo.	
Casos por asignación	Número total de casos que admite la asignación.	
	Este campo sólo está disponible si Por incidente está seleccionado.	
Partida de contrato	La partida de contrato (producto) asociada a la asignación.	
Fecha de finalización	Último día de validez de la asignación.	
	Este campo está en blanco a menos que configure un desencadenador de Apex o una acción rápida para rellenarlo. Por ejemplo, puede crear una acción rápida que establece la Fecha de finalización como 365 días después de la Fecha de inicio.	

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

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

Campo	Descripción	
Nombre de asignación	El nombre de la asignación.	
	Recomendamos el uso de un nombre descriptivo, como Asistencia telefónica. Esto permitirá que los usuarios comprendan mejor las asignaciones cuando las vean en listas relacionadas de cuentas, contactos y activos.	
Horas de trabajo	Las horas de trabajo que deben respetar las órdenes de trabajo de la asignación. Este campo es visible solo si Field Service Lightning está activado.	
Contrato de servicio	El contrato de servicio cuenta asociado con la asignación.	
	Para buscar rápidamente un contrato de servicio en el cuadro de diálogo de búsqueda, seleccione criterios en los campos Filtrar por. Los administradores pueden establecer filtros de búsqueda para restringir valores y resultados de filtro.	
Fecha de inicio	Primer día de validez de la asignación.	
	Este campo está en blanco a menos que configure un desencadenador de Apex o una acción rápida para rellenarlo. Por ejemplo, puede crear una acción rápida que establece la Fecha de inicio en la fecha en que el Estado cambia a Activo.	
Proceso de asignación	Proceso de asignación asociado a la asignación.	
	Los procesos de asignación son plazos que incluyen todos los pasos (eventos clave) que su equipo de atención al cliente debe completar para resolver casos. Cada proceso incluye la lógica para determinar cómo aplicar el nivel de servicio correcto para sus clientes.	
Casos restantes	Número de casos que puede admitir la asignación. El valor de este campo disminuye una posición cada vez que se crea un caso con la asignación.	
	Este campo sólo está disponible si Por incidente está seleccionado.	
Estado	Estado de la asignación.	
	El estado se determina por la fecha del sistema actual de su organización de Salesforce y la Fecha de inicio y la Fecha de finalización de las asignaciones. El estado es:	
	 Activo si la fecha del sistema es igual o posterior a la Fecha de inicio e igual o anterior a la Fecha de finalización. 	
	 Vencido si la fecha del sistema es posterior a la Fecha de finalización. 	

Campo	Descripción
	 Inactivo si la fecha del sistema es anterior a la Fecha de inicio.
Icono de estado	Representa el estado de la asignación con uno de los siguientes iconos:
	• 🥏 Activo
	• 🔀 Vencido
	• 🤣 Inactivo
Тіро	Tipo de asignación, como asistencia telefónica o Web.
	Los administradores pueden personalizar los valores de este campo.

CONSULTE TAMBIÉN

Asignaciones: Términos que hay que conocer

Contratos de servicios

Contratos de servicios

Los contratos de servicios en Salesforce representan un acuerdo de asistencia al cliente entre usted y sus clientes. Puede utilizarlos para representar garantías, suscripciones, acuerdos de nivel de servicio (SLAs) y otros tipos de asistencias al cliente.

Los contratos de servicios son una función de asignación avanzada. Necesita utilizarlos si:

- Desea definir niveles de servicio específicos para sus clientes, como garantías, suscripciones y acuerdos a nivel de servicio.
- Las asignaciones de sus clientes se renuevan a nivel de contrato. En otras palabras, sus procesos comerciales le permiten crear una asignación para un cliente solo su tienen un contrato de servicio activo.

Visualizar y gestionar contratos de servicio en Salesforce desde la ficha Contratos de servicios. Dependiendo de la configuración de los contratos de servicios, puede también utilizar la lista relacionada Contratos de servicios en cuentas y contactos.

CONSULTE TAMBIÉN Directrices para trabajar con contratos de servicio Campos de contratos de servicio

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

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

Directrices para trabajar con contratos de servicio

Los contratos de servicio son acuerdos entre usted y sus clientes para un tipo de servicio de atención al cliente. Obtenga información acerca de cómo realizar acciones básicas en contratos de servicios.

Visualización de contratos de servicio

Visualice contratos de servicio en la ficha Contratos de servicio o en la lista relacionada Contratos de servicio en cuentas y contactos. Para ver detalles de un contrato de servicio, haga clic en el nombre del contrato de servicio. Puede ver asignaciones asociadas, partidas de contratos, historial de actualización de campos y mucho más.

La lista relacionada Contratos de servicio en una cuenta o un contacto muestra todos los contratos de servicio asociados a ese elemento.

Sugerencia: Si se han configurado los contratos de servicio en la consola, haga clic en la ficha Consola para buscar, ver y modificar contratos de servicio y sus registros asociados en la misma ubicación.

Creación de contratos de servicio

Puede crear y modificar contratos de servicio desde:

- La ficha Contratos de servicio
- La lista relacionada Contratos de servicio en cuentas y contactos

Recomendamos vincular cada contrato de servicio con una cuenta en Salesforce. A continuación, puede crear asignaciones en el contrato de servicio y asignar las asignaciones a contactos asociados con la cuenta.

Sugerencia:

- Haga clic en **Duplicar** en un contrato de servicio para crear rápidamente un nuevo contrato de servicio a partir de uno existente.
- Utilice el campo Contrato de servicio principal y la lista relacionada Contratos de servicio secundarios para convertir un contrato de servicio en el principal de otro. Esto le ayuda a representar contratos complejos.
- Las asignaciones reflejan términos en un contrato de servicios y un contrato de servicio puede estar asociado a múltiples asignaciones. Vincule una asignación a un contrato de servicio a través de la lista relacionada Asignaciones en el contrato de servicio o el campo de búsqueda Contrato de servicio en la asignación.

Eliminación de contratos de servicio

Puede eliminar contratos de servicio de la página de detalles de contrato de servicio o la lista relacionada Contratos de servicio.

Al eliminar un contrato de servicio, éste se traslada a la Papelera. Cualquier nota, archivo adjunto o actividad asociado con el contrato de servicio se eliminará también. Si cancela la eliminación del contrato de servicio, los elementos asociados también se restaurarán.

🕜 Nota:

- No puede eliminar contratos de servicio con asignaciones activas o caducadas. Si desea eliminar un contrato de servicio con asignaciones (por ejemplo, porque existe un problema con el contrato de servicio), agregue sus asignaciones a otro contrato de servicio primero y luego elimínelo.
- Si elimina un contrato de servicio con un contrato de servicio principal y contratos de servicio secundarios, recuerde que su principal y secundario ya no se vincularán en una jerarquía de contratos de servicio.

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 contratos de servicio:

 "Leer" en contratos de servicio

Para modificar contratos de servicio:

• "Modificar" en contratos de servicio

Para crear o duplicar contratos de servicio:

• "Crear" en contratos de servicio

Para eliminar contratos de servicio:

• "Eliminar" en contratos de servicio

Colaboración de contratos de servicio

Puede utilizar reglas de colaboración para otorgar acceso adicional a contratos de servicio más allá de los 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 modelo predeterminado.

Para ver quién tiene acceso a un contrato de servicio, haga clic en **Colaboración** en la página de detalle del contrato de servicio. Esto le lleva a la página de detalles de colaboración. Desde ahí, puede:

- Ver una lista de quién tiene acceso al contrato de servicio.
- Haga clic en **Agregar** para otorgar a otros usuarios, grupos, funciones o territorios acceso al registro. Solo puede compartir contratos de servicio con usuarios que cuentan con el permiso "Leer" en contratos de servicio.
- Cree, modifique y elimine reglas de colaboración manuales.
- Defina una vista personalizada para filtrar la lista de usuarios con acceso al contrato de servicio.

Transferencia de contratos de servicio entre usuarios

Es posible que tenga que transferir varios contratos de servicio a un usuario. Para hacerlo, haga clic en la ficha Contratos de servicio y haga clic en **Transferir contratos de servicio** en la sección Herramientas.

CONSULTE TAMBIÉN

Contratos de servicios Campos de contratos de servicio

Campos de contratos de servicio

Los contratos 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.

Campo	Descripción
Nombre de la cuenta	La cuenta que ha comprado o posee el contrato de servicio.
Fecha de activación	El primer día de validez del contrato de servicio.*
Estado de aprobación	Un campo de estado del proceso de aprobación. Si su compañía tiene un proceso de aprobación para contratos de servicio, estos campos indican el estado actual del proceso de aprobación.
Ciudad de facturación	Parte de la dirección de facturación que corresponde a la ciudad. Se admiten hasta 40 caracteres.
País de facturación	Parte de la dirección de facturación que corresponde al país. La entrada se selecciona en una lista de selección de valores estándar o se ingresa como texto. Si el campo es un campo de texto, se admiten hasta 80 caracteres.
Provincia de facturación	Parte de la dirección de facturación que corresponde al estado o provincia. La entrada

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

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

Campo	Descripción
	se selecciona en una lista de selección de valores estándar o se ingresa como texto. Si el campo es un campo de texto, se admiten hasta 80 caracteres.
Código postal de facturación	Parte de la dirección de facturación que corresponde al código postal. Se admiten hasta 20 caracteres.
Nombre del contacto	El contacto asociado con el contrato de servicio. Se selecciona en la lista desplegable.
Nombre de contrato	Nombre del contrato de servicio.
	Dependiendo de sus necesidades de negocio, es posible que desee incluir el nombre del cliente, la fecha de finalización del contrato, el tipo de producto cubierto por el contrato u otra información.
Número de contrato	Número generado automáticamente que identifica al contrato de servicio. (Sólo lectura)
Creado por	Usuario que creó el contrato de servicio. (Sólo lectura)
Fecha de creación	La fecha de creación del contrato de servicio.*
Divisa	La divisa para todos los campos de importe del contrato de servicio. Sólo disponible para organizaciones que utilicen varias divisas.
	No puede cambiar la divisa en un contrato de servicio que tiene partidas de contrato.
Descripción	Descripción del contrato de servicio. Se admiten hasta 32 KB de datos en este campo.
	Intente incluir información que ayude los agentes a comprender la cobertura proporcionada por el contrato de servicio. Por ejemplo, "Este contrato asigna el cliente a una primer respuesta en 2 horas y una resolución del caso en 24 horas".
Descuento	Media ponderada de todos los descuentos de partida de contrato en el contrato de servicio. Puede ser cualquier número positivo hasta 100. (Sólo lectura)
Fecha de finalización	Último día de validez del contrato de servicio.*
	Este campo está en blanco a menos que configure un desencadenador de Apex o una acción rápida para rellenarlo. Por ejemplo, puede crear una acción rápida que establece la Fecha de finalización como 365 días después de la Fecha de inicio.
Total	Precio total del contrato de servicio más envío e impuestos. (Sólo lectura)
Autor de la última modificación	Usuario que ha realizado la modificación más reciente del contrato de servicio. (Sólo lectura)

Campo	Descripción	
Partidas	Número de partidas de contrato (productos) en el contrato de servicio.	
Contrato de servicio principal	El contrato de servicio principal del contrato de servicio, si la hubiera.	
	Sugerencia: Ver, crear y eliminar contratos de servicio secundarios de un contrato de servicio en la lista relacionada Contratos de servicio secundarios.	
Contrato de servicio de raíz	El contrato de servicio de nivel superior en una jerarquía de contratos de servicio. Según la posición de un contrato de servicio en la jerarquía, la raíz puede ser la misma que en el caso del contrato de servicio principal. (Sólo lectura)	
Propietario del contrato de servicio	Propietario asignado del contrato de servicio.	
Envío y gestión	Costos totales de envío y gestión del contrato de servicio.	
Ciudad de envío	Parte de la dirección de envío o correo principal que corresponde a la ciudad. Se admiten hasta 40 caracteres.	
País de envío	Parte de la dirección de envío o correo principal que corresponde al país. La entrada se selecciona en una lista de selección de valores estándar o se ingresa como texto. Si el campo es un campo de texto, se admiten hasta 80 caracteres.	
Provincia de envío	Parte de la dirección de envío o correo principal que corresponde al estado o provincia. La entrada se selecciona en una lista de selección de valores estándar o se ingresa como texto. Si el campo es un campo de texto, se admiten hasta 80 caracteres.	
Calle de envío	Calle de la dirección de envío o correo principal de una cuenta. Se admiten hasta 255 caracteres.	
Código postal de envío	Parte de la dirección de envío o correo principal que corresponde al código postal. Se admiten hasta 20 caracteres.	
Condiciones especiales	Condiciones que haya acordado y desee incluir en el contrato de servicio.	
Fecha de inicio	Primer día de validez del contrato de servicio.*	
	Este campo está en blanco a menos que configure un desencadenador de Apex o una acción rápida para rellenarlo. Por ejemplo, puede crear una acción rápida que establece la Fecha de inicio en la fecha en que el Estado cambia a Activo.	

Campo	Descripción
Estado	Estado del contrato de servicio.
	El estado se determina por la fecha del sistema actual de su organización y la Fecha de inicio y la Fecha de finalización del contrato de servicio. El estado es:
	 Activo si la fecha del sistema es igual o posterior a la Fecha de inicio e igual o anterior a la Fecha de finalización.
	 Vencido si la fecha del sistema es posterior a la Fecha de finalización.
	 Inactivo si la fecha del sistema es anterior a la Fecha de inicio.
Icono de estado	Representa el estado del contrato de servicio con uno de los siguientes iconos:
	• 🥜 Activo
	• 🗙 Vencido
	• 🤝 Inactivo
Subtotal	Total de las partidas de servicio (productos) antes de aplicar los descuentos, impuestos y gastos de envío. (Sólo lectura)
Impuesto	Impuestos totales del contrato de servicio. Este es un campo de divisa, ingrese la cantidad no el porcentaje. Por ejemplo, ingrese 10,50 $\$$.
Plazo (meses)	Número de meses que es válido el contrato de servicio.
	Este campo es independiente de los valores Fecha de inicio y Fecha de finalización. Dependiendo de cómo utiliza su compañía contratos de servicio, puede elegir ocultar el campo Plazo o configurar la validación de datos que rellena la Fecha de finalización cuando se especifica un Plazo, por ejemplo.
Precio total	Total de las partidas de servicio (productos) antes de aplicar los descuentos, impuestos y gastos de envío. (Sólo lectura)

*Los contratos de servicio tienen cuatro campos de fecha. Fecha de creación es la fecha en que se ha creado el contrato de servicio en Salesforce, por lo que es la primera de las fechas. Fecha de activación es la fecha en que se activó por primera vez para una cuenta o un cliente. Finalmente, Fecha de inicio representa la fecha en que se aplicó el contrato o se renovó por última vez, mientras que Fecha de finalización es la última fecha en que el contrato de servicio dejó de estar en vigor. Fecha

de inicio y Fecha de finalización están en blanco de forma predeterminada, pero puede crear desencadenadores de Apex que rellenan esos campos basándose en otros campos del contrato de servicio como Estado.

CONSULTE TAMBIÉN

Directrices para trabajar con contratos de servicio Campos de partidas de contratos

Partidas de contratos

Partidas de contratos

Las partidas de contratos son productos específicos cubiertos por un contrato de servicio, no por un contrato general. Sólo puede utilizar partidas de contratos si su organización de Salesforce utiliza productos.

Las partidas de un contrato de servicio aparecen en la lista relacionada Partidas de contrato.

Nota: Los programas no están disponibles para partidas de contrato y los usuarios de la comunidad no puede acceder a ellos.

Ejemplo: Puede crear un contrato de servicio que cubre los productos X, Y y Z y luego crear asignaciones en el contrato de servicio que se asignan a contactos en una cuenta concreta. Cuando uno de los contactos llama al servicio de asistencia, el agente comprueba si la asignación asociada con el contrato de servicio está activa. Si está activa, el agente puede proporcionar asistencia a cualquiera de los productos (representados por las partidas del contrato) cubiertos por el contrato de servicio.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

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

CONSULTE TAMBIÉN

Directrices para trabajar con partidas de contratos Campos de partidas de contratos

Directrices para trabajar con partidas de contratos

Las partidas de contratos son productos específicos cubiertos por un contrato de servicio. Obtenga información acerca de cómo realizar acciones básicas en partidas de contratos.

Visualización de partidas de contratos

Para ver una partida de contrato, navegue al contrato de servicio que la cubre. La lista relacionada Partidas de contratos muestra todas las partidas asociadas con un contrato de servicio. Haga clic en la partida de contrato para ver sus asignaciones asociadas, historial y mucho más.

Nota: No puede crear vistas de lista pesonalizada para partidas de contratos.

Adición de partidas de contratos a un contrato de servicio

Puede agregar partidas a un contrato de servicio desde la lista relacionada Partidas de contratos en la página de detalles del contrato de servicio.

- 1. Haga clic en Agregar partida en la lista relacionada Partidas de contratos.
- 2. Seleccione una lista de precios si es necesario. Si solo se ha activado la lista de precios estándar, se asignará automáticamente al contrato de servicio.
- **3.** Seleccione uno o más productos de la lista, o busque un producto y luego haga clic en el nombre de producto.
- 4. Ingrese los atributos de cada producto. Es posible que el administrador haya personalizado esta página para incluir campos específicos de la compañía.
- 5. Ingrese el Precio de venta del producto. El precio de venta adquiere como valor predeterminado el precio de lista especificado en la lista de precios asignada a la oportunidad. Si sus permisos de usuario lo permiten, puede sustituir este valor. Es posible que desee ofrecer un descuento, por ejemplo.
- 6. Ingrese el número de productos con este precio en el cuadro Cantidad.
- 7. Haga clic en Guardar.
- Sugerencia: Utilice el campo Partida de contrato principal y la lista relacionada Partidas de contrato secundarias para convertir una partida en la principal de otra. Esto le ayuda a representar productos complejos con múltiples componentes.

Eliminación de partidas de contratos

Puede eliminar partidas de contratos de la página de detalles de partidas de contratos o la lista relacionada Partidas de contratos en un contrato de servicio.

Al eliminar una partida de contrato, ésta se traslada a la Papelera. Cualquier nota, archivos adjuntos o actividad asociada con la partida de contrato se eliminará también. Si cancela la eliminación de la partida de contrato, los elementos asociados también se restaurarán.

Compartir partidas de contratos

No puede compartir partidas de contratos. La colaboración de partidas de contratos se hereda de la colaboración de contratos de servicio. Por ejemplo, los usuarios con el permiso "Leer" en contratos de servicio heredan el permiso "Leer" en partidas de contratos.

CONSULTE TAMBIÉN

Campos de partidas de contratos Asignaciones: Términos que hay que conocer

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 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

Para ver partidas de contrato:

 "Leer" en partidas de contratos y "Leer" en productos y listas de precios

Para modificar partidas de contratos:

 "Modificar" en partidas de contratos y "Leer" en productos y listas de precios

Para eliminar partidas de contrato:

 "Eliminar" en partidas de contratos y "Leer" en productos y listas de precios

Campos de partidas de contratos

Las partidas de contratos 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
Nombre del activo	El activo asociado con la partida de contrato. Los productos representan los elementos que su compañía vende (por ejemplo, una funda para portátil), mientras que los activos representan los productos específicos que han adquirido sus clientes (la funda para portátil adquirida por luga)
Creado por	Usuario que ha creado la partida de contrato. (Sólo lectura)
Fecha de creación	Fecha en la que se ha creado la partida de contrato.
Descripción	Descripción de la partida de contrato. Se admiten hasta 32 KB de datos en este campo. Sólo se muestran los primeros 255 caracteres.
Descuento	El descuento que aplica a la partida del contrato. Puede ingresar un número con o sin el símbolo de porcentaje y puede utilizar hasta dos decimales.
Fecha de finalización	Último día de validez de la partida del contrato. Este campo está en blanco a menos que configure un desencadenador de Apex o una acción rápida para rellenarlo.
Autor de la última modificación	Usuario que ha modificado la partida de contrato más recientemente. (Sólo lectura)
Número de partida	Número generado automáticamente que identifica la partida de contrato. (Sólo lectura)
Precio de la lista	Precio de la partida de contrato (producto) en la lista de precios, incluyendo la divisa. (Sólo lectura)
Partida de contrato principal	La partida principal de la partida del contrato, si tiene alguna. Sugerencia: Ver, crear y eliminar partidas secundarias de una partida de contrato en la lista relacionada Partidas

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

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

Campo	Descripción	
Producto	Nombre de la partida de contrato (producto) asociada a la lista de precios.	
Cantidad	Número de unidades de la partida de contrato (productos) en el contrato de servicio.	
	El valor debe ser 1 o más.	
Partida de contrato raíz	La partida de contrato de nivel superior en una jerarquía de partidas de contratos. 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)	
Precio de venta	Precio a utilizar para la partida de contrato.	
	De forma predeterminada, el precio de venta de una partida de contrato (producto) agregado a una oportunidad o presupuesto es el precio de lista de la partida en la lista de precios. Sin embargo, puede actualizarlo.	
Contrato de servicio	El contrato de servicio asociado a la partida de contrato.	
Fecha de inicio	Fecha de inicio de la partida de contrato.	
	Este campo está en blanco a menos que configure un desencadenador de Apex o una acción rápida para rellenarlo.	
Estado	Estado de la partida de contrato.	
	El estado se determina por la fecha del sistema actual de su organización y la Fecha de inicio y la Fecha de finalización del elemento de contrato. El estado es:	
	 Activo si la fecha del sistema es igual o posterior a la Fecha de inicio e igual o anterior a la Fecha de finalización. 	
	 Vencido si la fecha del sistema es posterior a la Fecha de finalización. 	
	 Inactivo si la fecha del sistema es anterior a la Fecha de inicio. 	
Icono de estado	Representa el estado de la partida de contrato con uno de los siguientes iconos:	
	• 🥜 Activo	
	• 🗙 Vencido	
	• 🤝 Inactivo	
Subtotal	El precio de venta de la partida de contrato multiplicado por la cantidad.	

Campo	Descripción
Precio total	El precio de venta de la partida de contrato multiplicado por la cantidad menos el descuento.

CONSULTE TAMBIÉN

Campos de contratos de servicio

Directrices para trabajar con partidas de contratos

Acceso a Knowledge

Salesforce Knowledge

Trabajar con artículos y traducciones

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

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

La ficha Gestión de artículos es la página de inicio que le permite trabajar con artículos en todo el ciclo de publicación a medida que se crean, se asignan a los colaboradores, se traducen, se publican, se archivan y se eliminan.

Los agentes necesitan los permisos correctos en el tipo de artículo de un artículo y acciones de artículo para completar algunas tareas. Para obtener más información, consulte Asignar acciones de artículos a grupos públicos.

Para especificar qué artículos se mostrarán en la vista de lista, use las siguientes opciones en la barra lateral:

- En el área Vista, seleccione Artículos borrador, Artículos publicados o Artículos archivados. Puede filtrar los artículos borrador según los que tenga asignados o los que haya asignado a otra persona (todos los artículos borrador de una organización).
- Si es aplicable, haga clic en la ficha Traducciones en el área Vista y seleccione las opciones de traducciones borrador o de traducciones publicadas. Puede filtrar las traducciones borrador que tenga asignadas o las que haya asignado a una cola de traducción o las que haya asignado a otra persona (todas las traducciones borrador de su organización).
- Para redefinir la vista actual, primero seleccione un filtro de idioma de artículo y, a continuación, ingrese una palabra clave o frase en el campo Buscar en la vista. El campo Buscar en la vista no está activo para los artículos archivados.
- En el área Filtro, seleccione una categoría de un menú desplegable para filtrar la vista actual.

Para modificar qué columnas se muestran, haga clic en **Columnas**. Las siguientes columnas están disponibles dependiendo de lo que haya seleccionado en el área de visualización:

Columna	Descripción	Ver
Acción	Muestra las acciones disponibles del artículo o traducción.	Todos los artículos y traducciones
Todos los puntuajes de usuarios	Puntuajes medios de los usuarios en su organización de Salesforce interna, el Portal de clientes, portal de socios y su base de conocimientos pública.	Artículos publicados y archivados y traducciones publicadas
Fecha de archivado	Fecha en que se archivó el artículo.	Artículos archivados
Número de artículo	Número único asignado automáticamente al artículo.	Todos los artículos y traducciones
Título de artículo	Haga clic para ver el artículo.	Todos los artículos
Asignado a	Usuario al que se ha asignado que trabaje en el artículo.	Artículos y traducciones borrador
Detalles de asignación	Instrucciones para la asignación.	Artículos y traducciones borrador

PERMISOS DE USUARIO

Para crear, modificar o eliminar artículos:

"Gestionar artículos"
 Y

"Crear", "Leer", "Modificar" o "Eliminar" en el tipo de articulo

Para publicar o archivar los artículos:

"Gestionar artículos"
 Y

"Crear", "Leer", "Modificar" y "Eliminar" en el tipo de articulo

Para enviar los artículos a su traducción:

"Gestionar artículos"
 Y

"Crear", "Leer", y "Modificar" en el tipo de articulo

Para enviar los artículos para su aprobación:

 Los permisos varían dependiendo de la configuración del proceso de aprobación.

Columna	Descripción	Ver
Fecha de vencimiento de la asignación	Fecha en la que se terminó de trabajar en el artículo. Si la fecha se ha superado, aparece en rojo.	Artículos y traducciones borrador
Fecha de creación	Fecha en que se escribió el artículo.	Artículos y traducciones borrador
Puntuajes de clientes	Puntuajes medios de los usuarios del portal de clientes y base de datos de conocimientos pública.	Artículos publicados y archivados y traducciones publicadas
Idioma	El idioma al que se traduce un artículo.	Traducciones borrador y publicadas
Última acción	Fecha y hora de la última acción o traducción realizada.	Traducciones borrador y publicadas
Autor de la última modificación	Última persona que actualizó el artículo.	Artículos y traducciones borrador
Fecha de última modificación	Fecha en la que se modificó el artículo por última vez.	Todos los artículos y traducciones
Más visualizado por todos los usuarios	Las vistas medias de los usuarios en su organización de Salesforce interna, el Portal de clientes, portal de socios y su base de conocimientos pública.	Artículos publicados y archivados y traducciones publicadas
Más visualizado por los clientes	Los puntuajes medios de los usuarios del portal de clientes y la base de datos de conocimientos pública.	Artículos publicados y archivados y traducciones publicadas
Más visualizado por los clientes	Los puntuajes medios de los usuarios del portal de socios y la base de datos de conocimientos pública.	Artículos publicados y archivados y traducciones publicadas
Puntuajes de socios	Puntuajes medios de los usuarios del portal de socios y base de datos de conocimientos pública.	Artículos publicados y archivados y traducciones publicadas
Fecha de publicación	Fecha en que se publicó el artículo.	Artículos y traducciones publicadas
Artículo origen	El artículo original antes de su traducción. Haga clic en el título de un artículo para ver el artículo.	Traducciones borrador y publicadas
Artículo traducido	Título del artículo traducido. Haga clic en el título de una traducción para modificarla.	Traducciones borrador y publicadas
Estado de traducción	Estado en el ciclo de la traducción. Pase el ratón por encima del icono para ver el estado de cada traducción. Si se ha publicado una traducción, existen fichas diferentes para traducciones borrador y publicadas.	Artículos enviados para su traducción.

Columna	Descripción	Ver
Тіро	El tipo de artículo (como por ejemplo si se trata de preguntas frecuentes o descripciones de productos) que es el que determina qué información contiene el artículo.	Todos los artículos
Estado de validación	Muestra si se ha validado el contenido del artículo.	Todos los artículos y las traducciones, cuando están activados
Versión	Versión del artículo. Pase el ratón por encima del número de versión para ver detalles de otras versiones del artículo.	Todos los artículos

En la ficha Gestión de artículos, puede:

- Buscar un artículo o una traducción ingresando un término de búsqueda o utilizando el menú desplegable de categorías.
- Crear un artículo haciendo clic en **Nuevo**.
- Publicar un artículo o una traducción seleccionándolo y haciendo clic en **Publicar...**. Si tiene la acción de artículo "Publicar artículos" y configura un proceso de aprobación para un artículo, verá los botones **Publicar...** y **Enviar para aprobación**.
- Modifique un artículo o una traducción haciendo clic en Modificar junto a él.
- Consulte cómo aparece un artículo o una traducción para usuarios finales haciendo clic en **Vista previa** junto a él. En el menú desplegable Canal puede seleccionar cualquier canal cuando el artículo es visible salvo la base de datos de conocimientos pública.

Noto: Las votaciones y la información de Chatter no están disponibles cuando abra la vista previa de un artículo de Knowledge.

- Vea una lista de otras versiones de un artículo o una traducción haciendo clic en su número de versión.
- Cambie el propietario de un artículo o una traducción seleccionándolo y haciendo clic en Asignar....

🗹) Nota: Todos los artículos borrador deben tener un asignado.

- Envíe un artículo o una traducción a la Papelera seleccionándolo y haciendo clic en Eliminar.
- Archive un artículo o una traducción publicados seleccionándolo y haciendo clic en Archivar....
- Envíe artículos para su traducción seleccionándolos y haciendo clic en **Enviar para su traducción**. Puede establecer fechas de vencimiento para cada idioma y asignarlo a otro agente o una cola para exportar a un proveedor de traducción.
- Vaya directamente a las páginas Configuración para exportar e importar artículos para su traducción con **Exportar artículos para** su traducción e Importar traducciones de artículos en el área Vínculos relacionados.

EN ESTA SECCIÓN:

Buscar artículos y fuentes externas en la ficha Knowledge

Use la búsqueda federada para buscar todos sus recursos a la vez.

Crear y modificar artículos

Puede crear o modificar un artículo desde la ficha Knowledge o la ficha Gestión de artículos. Si está creando un artículo, es posible que necesite seleccionar el tipo e idioma del artículo. Si está modificando una traducción o un artículo publicado, puede optar entre dejarlo publicado mientras trabaja en la copia borrador o eliminar el artículo original de la publicación, y trabajar en él directamente. Si trabaja sobre una copia, al publicarla se sustituirá la última versión publicada del artículo. Si trabaja sobre el artículo original, no estará disponible en los canales hasta que lo publique.

Publicar artículos y traducciones

La publicación de artículos y traducciones los hace visibles en todos los canales seleccionados. Si publica un artículo que tiene traducciones, se publicarán todas las traducciones del artículo también.

Traducir artículos en Salesforce Knowledge

Si su organización traduce artículos de Salesforce Knowledge de forma interna, puede ingresar la traducción desde la página de detalles de la traducción.

Archivar artículos y traducciones

Al archivar se eliminan las traducciones y los artículos publicados que están obsoletos para que ya no se muestren a los agentes y clientes de los canales de Salesforce Knowledge de su organización.

Versiones de artículos de Salesforce Knowledge

Las versiones de artículo le permiten guardar una versión anterior de un artículo publicado y luego ver qué versión del artículo está asociada a un caso. Para guardar la versión anterior, seleccione la casilla de verificación Marcar como nueva versión al publicar una nueva versión. Se guarda la versión publicada anteriormente y se publica la nueva versión con el siguiente número de versión secuencial como identificador.

Eliminar artículos y traducciones

Puede eliminar artículos y traducciones en la ficha Gestión de artículos o la página de talles del artículo o la traducción. La eliminación elimina de forma permanente artículos de la base de conocimientos. Puede eliminar artículos borrador, traducciones borrador de artículos o artículos archivados, pero no artículo so traducciones publicados.

Ficha Artículos o Knowledge

Averigüe qué ficha de Salesforce Knowledge está usando y qué puede hacer con cada una.

CONSULTE TAMBIÉN

Buscar artículos y fuentes externas en la ficha Knowledge

Crear y modificar artículos

Publicar artículos y traducciones

Traducir artículos en Salesforce Knowledge

Archivar artículos y traducciones

Versiones de artículos de Salesforce Knowledge

Eliminar artículos y traducciones

Ficha Artículos o Knowledge

Guía completa de Salesforce Knowledge

Buscar artículos y fuentes externas en la ficha Knowledge

PERMISOS DE USUARIO		EDICIONES		
Para ver artículos:	"Leer" en el tipo de artículo	Disponible en: Salesforce		
Para crear artículos:	"Gestionar artículos" Y "Leer" y "Crear" en el tipo de articulo	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 .		
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			
Para eliminar un artículo borrador, publicado o archivado:	"Gestionar artículos" Y "Leer", "Modificar" y "Eliminar" en el tipo de artículo			
Para crear y modificar fuentes de datos externas:	"Personalizar aplicación"			

Use la búsqueda federada para buscar todos sus recursos a la vez.

1. Ingrese los términos de búsqueda en el cuadro Buscar.

Puede utilizar caracteres comodín y operadores de búsqueda en sus términos de búsqueda. Si su organización tiene activada alguna de las opciones de autocompletar, puede seleccionar la sugerencia que desee.

Nota: En la lista desplegable de autocompletar, los títulos de artículos muestran el icono de un papel, mientras que las palabras clave tienen un icono de lupa.

2. Haga clic en el icono de búsqueda o pulse la tecla *Intro* de su teclado.

3. Opcionalmente, puede seleccionar filtros para restringir los resultados de su búsqueda.

En función de la fuente que esté buscando, puede filtrar por idioma, categoría de datos, estado de artículo, tipo de artículo y validación de artículo. Haga clic en **Restablecer** para devolver todos los filtros a su ajuste predeterminado.

- Cuando se selecciona Todos, puede filtrar por idioma y categoría de datos, en función de lo que admita su organización.
- Cuando se ha seleccionado Artículos o Mi borrador, puede filtrar por:
 - Estado de artículo: Publicado, Borrador y Traducciones del borrador
 - Idioma: los valores dependerán de las compatibilidades de su organización.
 - Categorías de datos: los valores dependerán de los creados en su organización.
 - Tipo de artículo: los valores dependerán de los creados en su organización.

- Estado de validación: Sin filtro (todos los artículos), No se ha validado (artículos que no se han validado), Se ha validado (artículos validados) y cualquier otro valor compatible en su organización, como en revisión.
- Cuando se selecciona una fuente externa, no hay filtros, y el formato de búsqueda de objetos externos es quien controla la información de artículo general que aparece.
- **4.** En el caso de los artículos puede ordenar por:
 - Fecha de publicación
 - Mejor valoración
 - Más visualizado
 - Título: A a Z
 - Título: Z a A
- 5. Vea la información haciendo clic en el título del artículo o la fuente externa. Bajo el título encontrará información general del artículo como: indicación de nuevo artículo, número de artículo, tipo de artículo, estado de validación, fecha de última publicación, comparación de vistas de artículos y comparación de valoraciones de artículos.
- 6. Use la lista desplegable que hay junto a cada artículo para seguirlo o dejar de seguirlo, modificarlo, publicarlo o eliminarlo, según sus permisos.

EN ESTA SECCIÓN:

Promocionar artículos en resultados de búsqueda

Asocie palabras clave con artículos para optimizar los resultados de búsqueda en Salesforce Knowledge. Los usuarios que buscan esas palabras clave ven primero el artículo en sus resultados de búsqueda. Los términos de búsqueda promocionados son útiles para la promoción de un artículo que sabe que se utiliza frecuentemente para resolver un problema de asistencia cuando la búsqueda de un usuario contiene ciertas palabras clave.

Resultados de búsqueda de artículos

El modo en que funciona la búsqueda de artículos depende de su uso de opciones de búsqueda, términos de búsqueda, comodines y operadores. La búsqueda de Salesforce Knowledge utiliza los mismos algoritmos de búsqueda personalizados disponibles en Salesforce, lo que incluye mecanismos como la tokenización, la lematización y listas de palabras irrelevantes para devolver resultados de búsqueda relevantes.

CONSULTE TAMBIÉN

Promocionar artículos en resultados de búsqueda

Resultados de búsqueda de artículos

Guía completa de Salesforce Knowledge

Promocionar artículos en resultados de búsqueda

Asocie palabras clave con artículos para optimizar los resultados de búsqueda en Salesforce Knowledge. Los usuarios que buscan esas palabras clave ven primero el artículo en sus resultados de búsqueda. Los términos de búsqueda promocionados son útiles para la promoción de un artículo que sabe que se utiliza frecuentemente para resolver un problema de asistencia cuando la búsqueda de un usuario contiene ciertas palabras clave.

Los artículos deben estar en estado publicado para que pueda gestionar sus términos promocionados.

- 1. En la ficha Gestión de artículos, seleccione **Artículos publicados** en la sección Ver y, a continuación, haga clic en el título del artículo publicado que desee promocionar para un término de búsqueda.
- 2. En la lista relacionada Términos de búsqueda promocionados, haga clic en Nuevo término promocionado.
- 3. Ingrese las palabras clave que desea asociar con el artículo.
 - Puede asociar el mismo término con varios artículos. Si la búsqueda del usuario coincide con el término promocionado, se promocionarán todos los artículos asociados en los resultados de búsqueda, ordenados por relevancia.
 - El número máximo de caracteres por término promocionado es 100. Para obtener las mejores coincidencias con términos de búsqueda de los usuarios, limite cada término promocionado a pocas palabras clave.
- 4. Haga clic en Guardar (Save).
- Ejemplo: Por ejemplo, si un artículo lleva a un problema de asistencia común como problemas de inicio de sesión, puede asociar los términos contraseña y cambio de contraseña. La búsqueda del artículo coincide con un término promocionado si todas las palabras clave del término se producen en los términos de búsqueda del usuario, en cualquier secuencia. Cada palabra clave debe coincidir exactamente. Por ejemplo:
 - El término promocionado *contraseña* coincide con una búsqueda de *cambiar contraseña*.
 - El término promocionado cambiar contraseña coincide con una búsqueda de cómo puedo cambiar mi contraseña pero no coincide con contraseña olvidada.
 - El término promocionado *contraseña* no coincide con una búsqueda de *cambiar contraseñas*.

Tenga en cuenta estas limitaciones y estos límites generales al utilizar términos de búsqueda promocionados.

- Su organización puede crear un máximo de 2.000 términos promocionados. Para obtener mejores resultados, utilícelos de forma selectiva, lo que significa crear un número limitado de términos promocionados y un número limitado de artículos promocionados por término.
- Si su organización traduce artículos en varios idiomas, cada término promocionado está asociado a una versión de artículo y el idioma de la versión de artículo. Si necesita asociar términos promocionados equivalentes a cada traducción, debe especificar términos promocionados para cada traducción. Por ejemplo, asocie change password con una versión de artículo en inglés y changer mot de passe con una versión de artículo en francés.

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" • La configuración de idioma del usuario final determina el ámbito de la búsqueda de artículo. Los resultados de búsqueda excluyen versiones de artículo y cualquier término promocionado asociado que no sea en el idioma del usuario.

CONSULTE TAMBIÉN

Resultados de búsqueda de artículos Buscar artículos y fuentes externas en la ficha Knowledge Guía completa de Salesforce Knowledge

Resultados de búsqueda de artículos

El modo en que funciona la búsqueda de artículos depende de su uso de opciones de búsqueda, términos de búsqueda, comodines y operadores. La búsqueda de Salesforce Knowledge utiliza los mismos algoritmos de búsqueda personalizados disponibles en Salesforce, lo que incluye mecanismos como la tokenización, la lematización y listas de palabras irrelevantes para devolver resultados de búsqueda relevantes.

Numerosos factores influyen en el orden en el que aparecen los artículos en la lista de resultados. Salesforce evalúa sus términos de búsqueda y sus datos para que las coincidencias más relevantes aparezcan en la parte superior de su lista de resultados. Algunos de estos factores incluyen los siguientes:

Operadores

Si no especifica un operador en su búsqueda de artículos, el motor de búsqueda determina el mejor operador para utilizar.

Varias búsquedas utilizan "AND" como el operador predeterminado. Esto significa que cuando busca varios términos, tienen que coincidir todos los términos para generar un resultado. La coincidencia en todos los términos tiende a producir resultados de búsqueda más relevantes que búsquedas utilizando el operador "OR", donde aparecen coincidencias en cualquiera de los términos de consulta de búsqueda en los resultados.

Si el motor de búsqueda no devuelve ningún resultado que coincide con todos los términos, busca coincidencias utilizando el operador "OR". Con el operador "OR", el motor de búsqueda da prioridad a los documentos que contienen más términos de la consulta de búsqueda para que aparezcan en la parte superior de la lista de resultados.

Frecuencia

Este algoritmo calcula la frecuencia con la que aparece un término en cada artículo. A continuación, el algoritmo los sopesa entre sí para producir el conjunto inicial de resultados de búsqueda.

Relevancia

Los artículos que se visualizan con frecuencia o que se adjuntan a casos con frecuencia aparecen en la parte superior de los resultados. La titularidad del artículo y la actividad reciente también suben un artículo en la lista de resultados.

Proximidad de términos

Los artículos que contienen todas las palabras clave de una búsqueda aparecen más arriba, seguidos de los que tienen menos palabras clave y, a continuación, de los que tienen coincidencias con una sola palabra clave. Los términos que aparecen más cerca en el documento con coincidencias, con pocas palabras entre ellos o ninguna en absoluto, aparecen más arriba en la lista.

Coincidencias exactas

Las coincidencias de palabras clave exactas aparecen más arriba que las coincidencias con sinónimos o términos lematizados.

Campo de título

Si un término de búsqueda coincide con alguna palabra del título de un artículo, el artículo tendrá prioridad en los resultados de búsqueda.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

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

Secuencia de tokens

Si el término de búsqueda se divide en varios tokens porque contiene tanto letras como números, el sistema da prioridad a los resultados basados en la misma secuencia de tokens. De este modo, las coincidencias exactas aparecen más arriba que las coincidencias de tokens con otros tokens en medio.

CONSULTE TAMBIÉN

Promocionar artículos en resultados de búsqueda Buscar artículos y fuentes externas en la ficha Knowledge Guía completa de Salesforce Knowledge

Crear y modificar artículos

Puede crear o modificar un artículo desde la ficha Knowledge o la ficha Gestión de artículos. Si está creando un artículo, es posible que necesite seleccionar el tipo e idioma del artículo. Si está modificando una traducción o un artículo publicado, puede optar entre dejarlo publicado mientras trabaja en la copia borrador o eliminar el artículo original de la publicación, y trabajar en él directamente. Si trabaja sobre una copia, al publicarla se sustituirá la última versión publicada del artículo. Si trabaja sobre el artículo original, no estará disponible en los canales hasta que lo publique.

Nota: Al aplicar categorías, elija aquellas categorías que un usuario buscará con mayor probabilidad mientras navega. Los usuarios sólo pueden encontrar un artículo si seleccionan la categoría aplicada explícitamente, el principal o el secundario de esa categoría.

Una vez completado su artículo, puede asignarlo a otro agente para modificar o revisar el artículo, publicar el artículo directamente o enviar el artículo para su aprobación. Si tiene la acción de artículo "Publicar artículos" y configura un proceso de aprobación para un artículo, verá los botones **Publicar...** y **Enviar para aprobación**.

EN ESTA SECCIÓN:

Vínculos inteligentes a los artículos de Salesforce Knowledge Vinculación inteligente entre artículos.

CONSULTE TAMBIÉN

Vínculos inteligentes a los artículos 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.

Vinculos inteligentes a los artículos de Salesforce Knowledge

Vinculación inteligente entre artículos.

Los vínculos inteligentes se ajustan automáticamente cuando se cambia el nombre o URL de un artículo. Por ejemplo, cuando cambia el nombre de la URL de un artículo, Salesforce Knowledge actualiza la URL del artículo automáticamente basándose en el canal, agrega el prefijo del sitio para una base de conocimientos pública y agrega el nombre de la comunidad para el portal de la comunidad. Hay dos formas de crear un vínculo inteligente en el editor de texto enriquecido a un artículo de Salesforce Knowledge dentro de otro artículo:

- Busque el archivo.
- Ingrese la URL del artículo.

Importante: Los vínculos inteligentes están basados en los canales donde se encuentran. Por lo tanto, no puede agregar un vínculo inteligente a un artículo en otro canal. Por ejemplo, un artículo de su base de conocimiento pública no puede vincular con otro publicado únicamente en su canal interno.

EN ESTA SECCIÓN:

Vínculos inteligentes a los artículos de Salesforce Knowledge a través de la búsqueda Vinculación inteligente de un artículo a otro mediante el cuadro de diálogo Vincular artículo en el editor de texto enriguecido.

Vínculos inteligentes a los artículos de Salesforce Knowledge con URL

Vinculación inteligente de un artículo de Salesforce Knowledge a otro mediante el ingreso manual de una URL de artículo en el editor de texto enriquecido.

CONSULTE TAMBIÉN

Vínculos inteligentes a los artículos de Salesforce Knowledge a través de la búsqueda Vínculos inteligentes a los artículos de Salesforce Knowledge con URL Crear y modificar artículos 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 artículos:

"Gestionar artículos"
 Y

"Leer" y "Crear" en el tipo de articulo Vínculos inteligentes a los artículos de Salesforce Knowledge a través de la búsqueda

Vinculación inteligente de un artículo a otro mediante el cuadro de diálogo Vincular artículo en el editor de texto enriquecido.

Cuando cree o modifique un artículo, puede crear una búsqueda de palabra clave para crear un vínculo inteligente en un campo de área de texto enriquecido.

- 1. Coloque el cursor donde desee ubicar el vínculo.
- 2.

Haga clic en el icono de vínculo, 📄 📟 👒 🐧



3. También puede seleccionar el idioma que desee buscar.

Si no selecciona ningún idioma, Salesforce Knowledge devuelvo aquellos artículos del idioma predeterminado de su base de conocimientos que están relacionados con su búsqueda de palabra clave.

- 4. También puede seleccionar el tipo de estado de publicación que desee buscar.
 - Online (predeterminado si no se selecciona ningún estado de publicación)
 - Borrador
 - Traducciones borrador (si su base de Knowledge admite múltiples idiomas)
- 5. Ingrese las palabras clave de artículo en la barra de búsqueda.
- 6. Haga clic en el icono de búsqueda en el extremo de la barra de búsqueda. Aparecerán los 20 artículos relacionados principales.
- 7. Seleccione el artículo al que hacer referencia en un vínculo inteligente en la lista de artículos.

Importante: Los vínculos inteligentes están basados en los canales donde se encuentran. Por lo tanto, no puede agregar un vínculo inteligente a un artículo en otro canal. Por ejemplo, un artículo de su base de conocimiento pública no puede vincular con otro publicado únicamente en su canal interno.

- 8. También puede hacer clic en lr a artículo para verlo en otra ventana y garantizar que es la referencia correcta.
- 9. También hacer clic en la ficha Destino y seleccionar dónde aparecerá el artículo al que se hace referencia.
 - No establecido: abre el artículo vinculado en el mismo marco en el que se le hizo clic.
 - Marco: abre el artículo vinculado en un marco designado.
 - Nueva ventana (_blank): abre el artículo vinculado en una nueva ventana o ficha.
 - Ventana de nivel superior (_top): abre el artículo vinculado en el cuerpo de la ventana. •
 - Misma ventana (self): abre el artículo vinculado en el mismo marco en el que se le hizo clic.
 - Ventana principal (_parent): abre el artículo vinculado en un marco principal. •

10. Haga clic en Aceptar (OK).

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 v Unlimited Edition.

PERMISOS DE USUARIO

Para crear artículos:

"Gestionar artículos" Υ

"Leer" y "Crear" en el tipo de articulo



🕜 Nota: Los vínculos inteligentes agregan más caracteres de los que aparecen. Si visualiza un error indicando que sobrepasado el límite de caracteres, solicite a su administrador que aumente el límite.

CONSULTE TAMBIÉN

Vínculos inteligentes a los artículos de Salesforce Knowledge con URL Vínculos inteligentes a los artículos de Salesforce Knowledge Guía completa de Salesforce Knowledge

Vínculos inteligentes a los artículos de Salesforce Knowledge con URL

Vinculación inteligente de un artículo de Salesforce Knowledge a otro mediante el ingreso manual de una URL de artículo en el editor de texto enriquecido.

Cuando cree o modifique un artículo, puede crear manualmente un vínculo inteligente en un campo de área de texto enriquecido.

-

- 1. Resalte el contenido o cologue el cursor donde desea ubicar el vínculo.
- 2.

Haga clic en el icono de vínculo,

- 3. Seleccione el tipo de vínculo URL.
- 4. Seleccione el protocolo <otros>.
- 5. Ingrese la URL del artículo como:

/articles/[language]/[articleType]/[URLName].

Por ejemplo, para un artículo en inglés de una base de conocimientos de múltiples idiomas, de un artículo tipo Preguntas más frecuentes, con un Nombre de URL acerca de contraseñas, la URL del artículo es: /articles/en US/FAQ/About-Passwords. Agreque un idioma si su base de Salesforce Knowledge admite múltiples idiomas.

- Importante: Los vínculos inteligentes están basados en los canales donde se encuentran. Por lo tanto, no puede agregar un vínculo inteligente a un artículo en otro canal. Por ejemplo, un artículo de su base de conocimiento pública no puede vincular con otro publicado únicamente en su canal interno.
- 6. También hacer clic en la ficha Destino y seleccionar dónde aparecerá el artículo al que se hace referencia.
 - No establecido: abre el artículo vinculado en el mismo marco en el que se le hizo clic. •
 - Marco: abre el artículo vinculado en un marco designado. •
 - Nueva ventana (_blank): abre el artículo vinculado en una nueva ventana o ficha. •
 - Ventana de nivel superior (_top): abre el artículo vinculado en el cuerpo de la ventana. •
 - Misma ventana (_self): abre el artículo vinculado en el mismo marco en el que se le hizo clic. •
 - Ventana principal (parent): abre el artículo vinculado en un marco principal. •
- 7. Haga clic en Aceptar (OK).

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 artículos:

"Gestionar artículos" Υ

> "Leer" y "Crear" en el tipo de articulo

🕜 Nota: Los vínculos inteligentes agregan más caracteres de los que aparecen. Si visualiza un error indicando que sobrepasado el límite de caracteres, solicite a su administrador que aumente el límite.

CONSULTE TAMBIÉN

Vínculos inteligentes a los artículos de Salesforce Knowledge a través de la búsqueda Vínculos inteligentes a los artículos de Salesforce Knowledge Guía completa de Salesforce Knowledge

Publicar artículos y traducciones

La publicación de artículos y traducciones los hace visibles en todos los canales seleccionados. Si publica un artículo que tiene traducciones, se publicarán todas las traducciones del artículo también.

Puede publicar un artículo o una traducción desde la ficha Gestión de artículos o la página de detalles del artículo o de la traducción. Para publicar, necesita el permiso de publicación en tipo de artículo de un artículo y la acción de artículo "Publicar artículos" o "Publicar artículos traducidos" para publicar un artículo o una traducción.

Al publicar artículos, recuerde lo siguiente.

- Puede elegir publicar directamente o programar una publicación para una fecha futura. Los artículos cuya publicación programó para más tarde seguirán apareciendo en el filtro Artículos borrador, ahora con el icono de pendiente (
) junto al título del artículo. Para ver la fecha de publicación, pase el ratón sobre el icono.
 - Sugerencia: Para cancelar una publicación programada, haga clic en Cancelar publicación en la página de detalles o modificación del artículo o de la traducción.
- Si su organización ha implementado procesos de aprobación, necesita los mismos permisos y • acciones para publicar un artículo después de que haya sido aprobado. Los procesos de aprobación no están disponibles para su traducción.
- Es posible que se envíe un artículo en un proceso de aprobación a una cola para publicarse incluso si está programada su publicación inmediata. Esto ocurre cuando el artículo es muy grande, existen muchos idiomas activos o hay muchos otros artículos que publicar al mismo tiempo. Para mitigar problemas de desempeño, el artículo se envía a una cola hasta que pueda publicarse correctamente, normalmente en cuestión de minutos. Del mismo modo, tenga en cuenta que los campos última modificación por o Última aprobación por muestran Proceso automatizado como el último usuario que modificó el artículo.
- Si el borrador que va a publicar es una copia de trabajo de un artículo publicado actualmente, se publicará como nueva versión del • original.
- Para artículos y traducciones que ya están publicados, seleccione la casilla de selección Marcar como nueva versión para que el icono de nuevo artículo (🐅) se muestre junto a su artículo en los canales seleccionados. Los lectores de estos canales podrán ver que este artículo ha sido modificado desde la última vez que lo leyeron. Esta casilla de verificación no estará disponible cuando publique un artículo por primera vez, ya que el icono se mostrará de forma predeterminada para los nuevos artículos.
- Si asigna un artículo cuya publicación está programada, también cancelará la publicación programada. •
- La programación de una publicación elimina cualquier información sobre asignaciones. El usuario que programó la publicación es el que se asigna al artículo.
- Pueden producirse conflictos cuando varios agentes realicen acciones en los mismos artículos de forma simultánea. Dependiendo de quién realice la acción primero, los artículos no estarán disponibles para usuarios posteriores aunque se muestren momentáneamente en la lista de artículos. Realizar una acción sobre estos artículos dará como resultado un error de conflicto.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

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

• Si tiene la acción de artículo "Publicar artículos" y configura un proceso de aprobación para un artículo, verá los botones **Publicar...** y **Enviar para aprobación**.

CONSULTE TAMBIÉN

Guía completa de Salesforce Knowledge

Traducir artículos en Salesforce Knowledge

Si su organización traduce artículos de Salesforce Knowledge de forma interna, puede ingresar la traducción desde la página de detalles de la traducción.

Dependiendo del estado de su traducción y de las acciones de artículos que tiene asignadas, puede hacer las siguientes acciones desde la página de detalles de la traducción.

Acción	Descripción	Estado de artículo
Archivo	Al archivar se eliminan las traducciones publicadas que están obsoletas para que ya no se muestren a los agentes y clientes de los canales de Salesforce Knowledge de su organización.	Para archivar una traducción, archive su artículo principal.
Asignar	Asignación de cambios del propietario de la traducción.	Traducciones borrador
Eliminar	La eliminación de una traducción de forma permanente la elimina de la base de datos de conocimientos. Voto: No puede recuperar una traducción borrador.	Traducciones borrador
Modificar	Modificación del contenido o propiedades de la traducción.	Traducciones borrador y publicadas
Vista previa	La vista previa muestra cómo aparece la traducción a los usuarios finales. Nota: Las votaciones y la información de Chatter no están disponibles cuando abra la vista previa de un artículo de Knowledge.	Traducciones borrador y publicadas

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 trabajar con los artículos traducidos:

"Gestionar artículos"
 Y

"Crear", "Leer", "Modificar" o "Eliminar" en el tipo de articulo (dependiendo de la acción)

Acción	Descripción	Estado de artículo
Publicación	La publicación de las traducciones las hace visibles en todos los canales seleccionados.	Traducciones borrador

- 1. Haga clic en la ficha Gestión de artículos y seleccione Traducciones en el área de visualización.
- 2. Seleccione Traducciones borrador.
 - Nota: También puede modificar una traducción publicada. Volverá al estado de borrador hasta que vuelva a publicarlas, aunque pueda elegir mantener la versión existente publicada mientras la actualiza.
- 3. Opcionalmente, puede cambiar el filtro Asignado a para ver los artículos que no tiene asignados para traducir. Por ejemplo, es posible que desee visualizar artículos asignados a una cola de traducción.
- 4. Haga clic en Modificar junto al artículo e idioma que desee traducir.
- 5. Ingrese su traducción.
- 6. Haga clic en Guardar.

CONSULTE TAMBIÉN

Guía completa de Salesforce Knowledge

Archivar artículos y traducciones

Al archivar se eliminan las traducciones y los artículos publicados que están obsoletos para que ya no se muestren a los agentes y clientes de los canales de Salesforce Knowledge de su organización.

Puede archivar traducciones y artículos publicadores en la ficha Gestión de artículos. Puede elegir archivar en tiempo real (ahora) o programar el archivado.

Los artículos que esté archivando se trasladarán directamente a la vista Artículos archivados. Los artículos que programó archivar más tarde continúan apareciendo en la vista Artículos publicados, ahora con el icono pendiente (). Pase el ratón sobre el icono para ver la fecha de archivado. El día de la fecha de archivado el artículos e trasladará automáticamente a la vista Artículos archivados.

🕜 Nota:

- Pueden producirse conflictos cuando varios agentes realicen acciones en los mismos artículos de forma simultánea. Dependiendo de quién realice la acción primero, los artículos no estarán disponibles para usuarios posteriores aunque se muestren momentáneamente en la lista de artículos. Realizar una acción sobre estos artículos dará como resultado un error de conflicto.
- Si modifica un artículo publicado cuyo archivado se ha programado, también estará cancelando el archivado.
- Si un artículo tiene una traducción publicada con una versión borrador, en archivo, se eliminará la versión borrador. Las traducciones publicadas se archivan junto con el artículo.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

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

Sugerencia: Para cancelar un archivo programado, haga clic en Cancelar archivo en la página de detalles del artículo.

CONSULTE TAMBIÉN

Guía completa de Salesforce Knowledge

Versiones de artículos de Salesforce Knowledge

Las versiones de artículo le permiten guardar una versión anterior de un artículo publicado y luego ver qué versión del artículo está asociada a un caso. Para guardar la versión anterior, seleccione la casilla de verificación Marcar como nueva versión al publicar una nueva versión. Se guarda la versión publicada anteriormente y se publica la nueva versión con el siguiente número de versión secuencial como identificador.

Cuando se adjunta un artículo a un caso y se publica una nueva versión del artículo, la versión adjunta al caso se vuelve desfasada. Por ejemplo, si Versión 2 está adjunta a un caso y se publica una tercera versión, el artículo adjunto al caso pasa a ser Versión 2 (desfasada). Esta numeración garantiza que existe un registro permanente cuyo contenido estuvo asociado con el caso.

Cuando hace clic en el número de versión en la Vista de artículo y las páginas de detalles de los artículos o las traducciones verá la lista Historial de versiones. En esta lista puede hacer lo siguiente:

- Ver la lista de versiones archivadas.
- Para ver una versión, haga clic en su título.
- Ampliar la versión para ver su historial de cambios de campos (si tiene activado el seguimiento del historial para el tipo de artículo y para los campos).

De forma predeterminada, el sistema almacena hasta diez versiones de un artículo, además de cualquier versión adjunta a casos.

Cuando existen varias versiones de un artículo, puede restablecer una versión anterior y volver a publicarla. Haga clic en Volver a versión de borrador para copiar el contenido de la versión archivada en un artículo borrador y, a continuación, volver a publicarla como una nueva versión. También puede restablecer la versión anterior de cualquier traducción asociada al mismo tiempo.

📝 Nota: Cuando hay un borrador existente para el artículo, la opción de restablecimiento no está disponible.

Puede eliminar una versión anterior y desfasada de un artículo publicado seleccionando Eliminar esta versión desde la página de detalles de los artículos. Si elimina la versión de un artículo asociada a un caso, deja de estar adjunta al caso. Las versiones traducidas de un artículo dependen del artículo del idioma principal. Si se elimina la versión del idioma principal, las versiones traducidas también se eliminarán.

Las versiones también aparecen en reportes personalizados, permitiéndole buscar y leer la versión de artículo adjunta a un caso.

CONSULTE TAMBIÉN

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.

Eliminar artículos y traducciones

Puede eliminar artículos y traducciones en la ficha Gestión de artículos o la página de talles del artículo o la traducción. La eliminación elimina de forma permanente artículos de la base de conocimientos. Puede eliminar artículos borrador, traducciones borrador de artículos o artículos archivados, pero no artículo so traducciones publicados.

🕜 Nota:

- Para eliminar traducciones y artículos publicados, elimínelos en primer lugar de la publicación seleccionando modificar o archivar.
- Cuando un usuario sin acceso de eliminación cancela la modificación en el artículo publicado, el borrador del artículo recién creado no se elimina automáticamente.

Al eliminar artículos se les traslada a la Papelera de reciclaje, donde podrá cancelar su eliminación si cambia de opinión. Si elimina un artículo con traducciones, estas también se trasladan a la Papelera. Sin embargo, si elimina una sola traducción, no podrá cancelar su eliminación. La eliminación de un artículo o traducción puede fallar si otro usuario o el sistema los modifican simultáneamente cuando se procesa la eliminación. Recibirá un mensaje de error si esto ocurre.

🕜 Nota:

- Pueden producirse conflictos cuando varios agentes realicen acciones en los mismos artículos de forma simultánea. Dependiendo de quién realice la acción primero, los artículos no estarán disponibles para usuarios posteriores aunque se muestren momentáneamente en la lista de artículos. Realizar una acción sobre estos artículos dará como resultado un error de conflicto.
- Si elimina un borrador de artículo que es una copia de trabajo de un artículo publicado actual, la versión publicada original no se verá afectada, pero el borrador se eliminará de forma permanente. No va a la Papelera de reciclaje. Puede modificar la versión publicada para volver a trabajar en una copia borrador.
- Cuando un usuario sin acceso de eliminación cancela la modificación de un artículo publicado, el borrador del artículo recién creado no se elimina automáticamente.

CONSULTE TAMBIÉN

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.

Ficha Artículos o Knowledge

Averigüe qué ficha de Salesforce Knowledge está usando y qué puede hacer con cada una.

Hay dos fichas para buscar artículos de Salesforce Knowledge: la ficha Knowledge o la ficha Artículos. La que use dependerá de cuándo empezó su organización a usar Salesforce Knowledge o si de si adoptó la ficha Knowledge.

Ficha Knowledge

Si la barra de búsqueda está en la parte superior del marco principal de la página, está usando Knowledge One en la ficha 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 ver artículos:

 "Leer" en el tipo de artículo

Para crear artículos:

"Gestionar artículos"

Y

"Leer" y "Crear" en el tipo de articulo

Home	Chatter	Cases	Knowledg	e Article N	lanagement	PKB 2 Settings	+	
M All			Q Search Knowledge					♥ Create Article - ?
~	Legacy KB		French 👻	Product -	Reset			
			Articles					Sort by: Published Date 💌

La ficha Knowledge fusiona las funciones de la ficha Artículos antigua y la ficha Gestión de artículos, y usa búsquedas federadas para buscar todos sus recursos a la vez. En la ficha Knowledge, puede:

- Buscar todos los artículos de Salesforce Knowledge y muchas de las fuentes de datos externas como Microsoft[®] SharePoint[®].
- Filtrar los artículos idioma y categorías de datos.
- Ordenar los artículos por fecha de publicación, valoración, más visualizado y título.
- Use la lista desplegable Crear artículo para seleccionar un tipo de artículo y crear un artículo.
- Use la lista desplegable que hay junto a cada artículo para seguirlo o dejar de seguirlo, modificarlo, publicarlo o eliminarlo, según sus permisos.

Además, cuando usa las noticias en tiempo real de casos, el formato de la ficha Knowledge se aplica a la barra lateral del artículo.

Nota: Los miembros de Comunidades sin el permiso de Knowledge One no pueden acceder a Knowledge a través de Comunidades. Tampoco pueden acceder a Knowledge en comunidades a través del navegador móvil Salesforce1 y aplicaciones descargables.

Para cambiar a Knowledge One y la ficha Knowledge, pida a su administrador que agregue el permiso Knowledge One a su perfil o conjunto de permisos.

La ficha Artículos

Si la barra de búsqueda está en el tablero izquierdo de la página, está usando la ficha Artículos.

Home Chatter Articles Article	e Management 🛛 🛨			
Search	La Articles Search Results			Help for this Page 🔞
Search Only Article Types	New *			Columns *
Go Clear Search	Article Title	Туре	Published Date	Most Viewed by
	How do I link to another article	FAQ	4/3/2013	

La ficha Artículos presenta una lista de sus artículo publicados de Salesforce Knowledge. En la ficha Artículos, puede:

- Buscar artículos publicados
- Ver artículos publicados
- Crear un artículo
- Personalizar cómo se muestra la información del artículo

CONSULTE TAMBIÉN

Guía completa de Salesforce Knowledge

Soluciones

Descripción general de soluciones

Una solución consiste una descripción detallada del problema de un cliente y su resolución. Los administradores de soluciones, los administradores y los usuarios con los permisos adecuados pueden crear, revisar y clasificar las soluciones. También pueden publicar soluciones en el portal de autoservicio y hacer que la solución sea pública.

La ficha Soluciones muestra una página de inicio que le permite localizar y administrar soluciones con rapidez. Si la organización utiliza categorías de soluciones, puede buscar y encontrar soluciones por categoría. Asimismo, puede ordenar y filtrar las soluciones por medio de vistas de lista estándar y personalizadas.

Los administradores y los usuarios que tengan el permiso "Importar soluciones" pueden importar soluciones.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: Professional, Enterprise, Performance, Unlimited y Developer Nota: De manera predeterminada, las soluciones se crean y se visualizan en formato de texto. Los administradores pueden activar las soluciones HTML para que todas las soluciones se muestren en formato HTML y se creen mediante un editor HTML.

CONSULTE TAMBIÉN

Página de inicio de Soluciones

Sugerencias sobre soluciones de escritura

Guía de configuración del administrador: Guía para la implementación de soluciones

Búsqueda de soluciones

Puede buscar soluciones mediante:

- Búsqueda desde la ficha Casos
- Búsqueda desde la ficha Soluciones
- Exploración de soluciones
- Búsqueda mediante la búsqueda global
- Crear una vista de lista en Salesforce Classic

Cuando busca soluciones, se buscan todos los campos de texto estándar de las soluciones, así como los siguientes tipos de campos personalizados:

- Numeración automática
- Texto
- Área de texto
- Área de texto largo
- Email
- Teléfono
- Cualquier campo definido como Id. externo

Tenga en cuenta estos comportamientos las búsquedas de soluciones:

- Búsqueda de soluciones muestra las soluciones que incluyen todas o algunas de las palabras clave. Por ejemplo, al buscar cargador de datos puede obtener resultados sólo con datos, sólo con cargador o con ambas palabras clave en cualquier orden. Los elementos que incluyen más palabras clave se incluyen entre los primeros resultados y los elementos que contienen sus palabras claves como una frase o unas junto a otras también se incluyen entre los primeros resultados.
- Búsqueda de soluciones puede ser raíz o localizar variantes en sus términos de búsqueda. Por ejemplo, la búsqueda de *creating* encuentra soluciones que contienen *create, created y creating*.
- Puede utilizar caracteres comodín y operadores de búsqueda para mejorar los resultados de su Búsqueda de solución.
- Si cualquier término de la búsqueda coincide en un título de solución, la solución aparecerá en los resultados de la búsqueda.
- Los números que aparecen entre paréntesis y corchetes junto a los resultados de búsqueda indican el número de soluciones coincidentes encontradas. Por ejemplo, si busca *Camión* y aparece *Camión (35)*, entonces su organización tiene 35 soluciones con el término *Camión*.

Búsqueda desde la ficha Casos

- 1. En la página de detalles de un caso, en la lista relacionada Soluciones, escriba palabras clave relacionadas con una posible solución en el cuadro de búsqueda. Puede utilizar caracteres comodín y operadores de búsqueda en su consulta.
- 2. Si la organización utiliza categorías, seleccione una categoría en la que realizar la búsqueda.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

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

PERMISOS DE USUARIO

Para ver soluciones:

• "Leer" en soluciones

- 3. Haga clic en Buscar solución. La búsqueda proporciona una lista de soluciones pertinentes.
 - Haga clic en el encabezado de cualquier columna para ordenar los resultados en orden ascendente o descendente.
 - La clasificación se aplica a todos los resultados de búsqueda de un objeto concreto, incluyendo esos resultados en las páginas siguientes.
 - No puede hacer clic en encabezados de columnas para campos de selección múltiple ya que no puede ordenar el tipo de campo de selección múltiple.
 - 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.
 - Si su organización tiene activados resúmenes de soluciones y rutas de exploración de categorías en línea, los resultados de búsqueda mostrarán hasta 150 caracteres de los detalles de la solución y hasta 150 caracteres de seguimiento de la categoría a la que pertenece la solución.
 - Recuerde que si están activadas las soluciones HTML, se eliminarán todas las etiquetas e imágenes de los detalles de la solución.
 - Si la función de soluciones sugeridas está activada, haga clic en **Ver soluciones sugeridas** para visualizar las soluciones pertinentes utilizando una fórmula que puntúa automáticamente la relevancia que cada solución tiene para cada caso específico según la frecuencia de palabras, la proximidad de las palabras, las similitudes entre casos y las soluciones relacionadas.
- 4. Si su organización tiene activados los filtros de los resultados de búsqueda, podrá filtrar los resultados de búsqueda. Haga clic en el vínculo **Mostrar filtros** en la lista relacionada de resultados adecuada, ingrese los criterios de filtro y haga clic en **Aplicar filtros**.

Búsqueda desde la ficha Soluciones

- 1. En la ficha Soluciones, escriba palabras clave relacionadas con una posible solución en el cuadro de búsqueda de la parte superior de la página. Puede utilizar caracteres comodín y operadores de búsqueda en su consulta.
- 2. Si la organización utiliza categorías, seleccione una categoría en la que realizar la búsqueda.
- 3. Haga clic en Buscar solución. La búsqueda proporciona una lista de elementos que coinciden con los registros.

Haga clic en el encabezado de cualquier columna para ordenar los resultados en orden ascendente o descendente.

Nota: La clasificación se aplica a todos los resultados de búsqueda de un objeto concreto, incluyendo esos resultados en las páginas siguientes. No puede hacer clic en encabezados de columnas para campos de selección múltiple ya que no puede ordenar el tipo de campo de selección múltiple.

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. Si su organización tiene activados resúmenes de soluciones y rutas de exploración de categorías en línea, los resultados de búsqueda mostrarán hasta 150 caracteres de los detalles de la solución y hasta 150 caracteres de seguimiento de la categoría a la que pertenece la solución. Recuerde que si están activadas las soluciones HTML, se eliminarán todas las etiquetas e imágenes de los detalles de la solución.

- 4. Si su organización tiene activados los filtros de los resultados de búsqueda, podrá filtrar los resultados de búsqueda. Haga clic en el vínculo **Mostrar filtros** en la lista relacionada de resultados adecuada, ingrese los criterios de filtro y haga clic en **Aplicar filtros**.
- 5. En la lista, seleccione un registro para ir directamente a ese registro. Si no encuentra ningún registro que coincida, busque una solución relevante mediante las categorías.

Los campos que ve en los resultados de la búsqueda se establecen en función del formato de búsqueda que el administrador ha definido y de la configuración de seguridad a nivel de campo (disponible únicamente en Professional Edition, Enterprise Edition, Unlimited Edition, Performance Edition y Developer Edition).
Exploración de soluciones

- 1. En la sección Exploración de soluciones de la ficha Soluciones, haga clic en una categoría de solución para ver una lista de soluciones en esa categoría y de las subcategorías correspondientes.
- 2. También puede utilizar la lista desplegable para ordenar las soluciones en función de la categoría, de la más utilizada o de la actualizada más recientemente.
- 3. Para ir directamente a un registro, selecciónelo de los resultados de la búsqueda.

Búsqueda mediante la búsqueda global

- Ingrese sus términos de búsqueda en el cuadro de búsqueda del encabezado.
 Puede utilizar caracteres comodín y operadores de búsqueda en su consulta.
- 2. Seleccione Opciones de búsqueda... en la lista desplegable y Soluciones para reducir sus resultados de búsqueda.
- 3. Haga clic en Buscar.

CONSULTE TAMBIÉN

Solución de casos

Presentación y selección de soluciones

PERMISOS DE USUARIO		EDICIONES
Para ver soluciones:	"Leer" en soluciones	Disponible en: Salesforce
Para adjuntar una solución a un caso:	"Leer" en soluciones y casos	Classic
	Y	Disponible en: Professional ,
	"Modificar" en casos	Unlimited y Developer
Para cambiar soluciones sin publicar:	"Modificar" en soluciones	
Para eliminar soluciones sin publicar:	"Eliminar" en soluciones	
Para cambiar soluciones publicadas:	"Gestionar soluciones publicadas"	
Para eliminar soluciones publicadas:	"Gestionar soluciones publicadas"	

Visualización de soluciones

Tras localizar una solución, ya sea realizando una búsqueda en un caso o en las páginas de listas o la página de inicio de soluciones, haga clic en el título de la solución para que se muestre la información detallada. Si ha activado detalles de activación, pase el ratón por encima de cualquier campo de búsqueda en la página de detalles para visualizar la información clave sobre un registro antes de hacer clic para acceder a la página de detalles del registro.

Visualización de actualizaciones y comentarios de soluciones (Chatter)

Muestre una noticia en tiempo real de Chatter de las actualizaciones, comentarios y publicaciones sobre la solución.

Selección de las soluciones

Para adjuntar la solución al caso, haga clic en **Seleccionar** desde la página de detalles de la solución o la lista de resultados de la búsqueda. La solución se agrega automáticamente al caso. Sólo se puede acceder a la opción **Seleccionar** si se busca una solución en el contexto de un caso o si se buscan soluciones para agregar a la página de inicio del portal de autoservicio.

Modificación y eliminación de las soluciones no publicadas

Los usuarios con el permiso "Modificar" en soluciones pueden actualizar soluciones sin publicar haciendo clic en **Modificar**, cambiando los campos necesarios y, a continuación, haciendo clic en **Guardar**. Para eliminar una solución sin publicar, un usuario con el permiso "Eliminar" en soluciones puede hacer clic en el botón **Eliminar**.

Nota: Si las soluciones HTML están activadas para su organización y abre una solución de texto con el editor HTML y la guarda, ésta se convertirá en una solución HTML.

Modificación y eliminación de las soluciones publicadas

La capacidad para modificar y eliminar soluciones publicadas queda restringida a aquellos usuarios que tienen el permiso "Administrar soluciones publicadas", como puedan ser los administradores de soluciones o los administradores en general.

Listas relacionadas de soluciones

Debajo de los detalles de la solución se muestra información relativa a la solución, como un historial de los cambios realizados en ella, las actividades abiertas y cerradas, los archivos adjuntos, los casos relacionados, las soluciones traducidas y las categorías a las que pertenece la solución. Las listas relacionadas que aparecen están determinadas por su personalización particular y por la personalización que el administrador haya asignado a los formatos de página, así como por los permisos que posea para poder ver los datos relacionados.

Impresión de soluciones

Para abrir una vista de impresión de los detalles del registro, haga clic en **Vista de impresión** en la esquina superior derecha de la página.



Nota: Si las soluciones HTML están activadas para su organización, en la Vista de impresión aparecerá el formato HTML aplicado a los detalles de su solución.

Para regresar a la última página de lista visualizada, haga clic en **Regresar a la lista** al principio de la página de detalles de la solución. En caso de que la organización haya habilitado las secciones de página contraíbles, utilice los iconos de flecha cercanos a los encabezados de las secciones a fin de expandir o contraer cada una de las secciones de la página.

CONSULTE TAMBIÉN

Historial de la solución Creación de soluciones Clasificación de soluciones

Vista de listas de soluciones

La página Lista de soluciones muestra una lista de las soluciones en la vista actual. Para mostrar una lista filtrada de elementos, seleccione una lista predefinida en la lista desplegable Ver o haga clic en **Crear nueva vista** para definir su propias vistas personalizadas. Para modificar o eliminar vistas que haya creado, selecciónelas en la lista desplegable Ver y haga clic en **Modificar**.

- Haga clic en un título de solución para consultar sus detalles. Haga clic en **Modificar** o **Eliminar** para cambiar la solución o moverla a la Papelera.
- Si Chatter está habilitado, haga clic en

 o
 x para seguir o dejar de seguir una solución en sus noticias en tiempo real de Chatter.
- Haga clic en **Nueva solución** o seleccione **Solución** en la lista desplegable Crear nuevo de la barra lateral para crear una solución.

CONSULTE TAMBIÉN

Descripción general de soluciones

Creación de soluciones

Puede crear una solución de las siguientes maneras:

- Para crear una solución desde la barra lateral o la ficha Soluciones:
 - Seleccione Solución en la lista desplegable Crear Nuevo de la barra lateral, o haga clic en Nuevo junto a Soluciones recientes en la página de inicio de soluciones.

Si están activadas las soluciones en varios idiomas en su organización, puede crear una solución traducida haciendo clic en **Nuevo** en la lista relacionada Soluciones traducidas de la solución principal.

2. Si están activadas las soluciones en varios idiomas en su organización, seleccione el idioma de la solución en la lista de selección Idioma.

Los idiomas disponibles son los admitidos por Salesforce. La lista de selección Idioma excluye los idiomas que ya se hayan utilizado en la solución principal o en otras soluciones traducidas asociadas a la solución principal.

3. Ingrese el título y los detalles de la solución, así como cualquier otra información.

Sugerencia: En búsquedas de soluciones, si cualquier término de la búsqueda coincide en un título de solución, la solución aparecerá en los resultados de la búsqueda. Por lo tanto, es una buena idea escribir un título de solución con palabras relevantes que sean proclives a ser utilizadas por usuarios en las búsquedas.

Si las soluciones HTML están activadas para su organización, puede ingresar detalles de la solución en un editor HTML. El editor HTML permite utilizar una barra de herramientas para insertar imágenes y aplicar formato al texto y párrafos en su solución.

4. Haga clic en Guardar.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

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

PERMISOS DE USUARIO

Para ver listas de soluciones:

• "Leer" en soluciones

Para crear soluciones:

• "Crear" en soluciones

- Para cambiar soluciones:
- "Modificar" en soluciones

Para eliminar soluciones:

• "Eliminar" en soluciones

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

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

PERMISOS DE USUARIO

Para crear soluciones:

"Crear" en soluciones



Nota: Las imágenes en los detallas de la solución HTML no se muestran en vistas de listas y reportes.

- Cree una solución nueva mientras cierra un caso:
 - 1. Seleccione Cerrar caso en la página de detalles del caso o haga clic en Guardar y cerrar mientras modifica el caso.
 - 2. Ingrese el título y los detalles bajo Información de la solución y active Enviar a la base de datos de conocimientos para enviar la solución para su revisión por parte de sus gestores de soluciones.
 - 3. Haga clic en Guardar.

EN ESTA SECCIÓN:

Sugerencias sobre soluciones de escritura

CONSULTE TAMBIÉN

Revisión de soluciones Sugerencias sobre soluciones de escritura Clasificación de soluciones

Sugerencias sobre soluciones de escritura

Para ayudar a los usuarios a solucionar los casos, es importante escribir buenas soluciones. Revise las directrices siguientes y consulte también el documento *Sugerencias e indicaciones para buscar soluciones*.

Reutilizable

- Incluye todos los hechos y síntomas del problema.
- Incluye todas las ideas de solución de problemas de análisis.
- Incluye una descripción concisa y precisa de la causa y resolución del problema.
- Incluye únicamente una causa y una resolución por solución. Si hay una serie de pasos hacia la resolución, numere cada paso y póngalo en una línea distinta.
- Asegúrese de que el texto es claro y está en el idioma del público al que se dirige (tanto los usuarios de asistencia al cliente como sus clientes).
- Asegúrese de que el título describe propiamente el problema o pregunta.
- Asocie tantas soluciones relevantes para un caso particular como sea posible para aumentar la utilidad de la función de soluciones sugeridas. Las soluciones sugeridas se encuentran usando una fórmula que puntúe automáticamente la relevancia de cada solución para un caso concreto mediante el número de veces que la solución está relacionada con casos similares.
- Nota: Use un formato coherente para asegurar que todas las soluciones pueden volver a usarse. Puede determinar el mejor formato para su organización, pero asegúrese de que cada solución contiene un título, los síntomas del problema, su causa y la solución.

Fácil de encontrar

- Asegúrese de que la solución puede encontrarse desde múltiples rutas de solución de problemas y por distintas personas que describirán los problemas de diferentes maneras.
- Asegúrese de que la solución sea única y pueda existir como unidad de conocimiento independiente.
- Asegúrese de que la solución es útil para su organización y merece la pena compartirla con sus clientes.
- Asegúrese de que la solución incluya palabras que usen los clientes, de modo que cuando registren sus propios casos en el portal de autoservicio o el portal de clientes, la función de soluciones sugeridas pueda devolver resultados útiles sobre frecuencia de

palabras. Por ejemplo, si los clientes usan la palabra "router" para "enrutador", incluya "router" en la solución para aumentar las probabilidades de que devuelvan los resultados de las 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.

Precisión técnica

- Asegúrese de que la solución es precisa y está actualizada.
- Asegúrese de que el nivel de detalle técnico es adecuado para el público al que se dirige.

Solución de muestra

Este ejemplo ofrece una solución clara para un problema específico.

How do I change an account's billing information?
Problem-Users aren't sure how to change an account's billing information, such as the credit card number or payment type.
Solution-Change billing information in the active contract on the account.
1. Open an account by clicking its name on the Accounts home page or an Accounts related list.
2. Scroll to the Contracts related list and click Edit next to the active contract on the account.
3. Enter the correct billing information.
4. Click Save.

CONSULTE TAMBIÉN

Creación de soluciones

Revisión de soluciones

Los administradores de soluciones, administradores y usuarios con el permiso "Modificar" en soluciones pueden revisar las soluciones existentes. Los administradores de soluciones, administradores y usuarios con el permiso "Administrar soluciones publicadas" pueden publicar soluciones.

- 1. Haga clic en **Modificar** de la página de detalles de la solución.
- 2. Modifique la información necesaria y cambie el Estado a Revisada.
- **3.** Seleccione Visible en el portal de autoservicio para que la solución esté disponible en el portal de autoservicio del cliente de la organización y el Portal de clientes de Salesforce.
 - Nota: 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.
- 4. Otra opción consiste en activar Visible en la base de datos de conocimientos pública con el fin de que la solución esté igualmente disponible para aquellos usuarios que acceden a las soluciones públicas.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

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

PERMISOS DE USUARIO

Para revisar soluciones:

• "Modificar" en soluciones

Para publicar soluciones:

• "Gestionar soluciones publicadas"

Este campo sólo se aplica a las soluciones, no a los artículos de la base de datos de conocimientos pública.

5. Haga clic en Guardar.

En el caso de organizaciones con soluciones en varios idiomas, si modifica una solución principal que tiene soluciones traducidas, aparecerá la página Estado de soluciones traducidas. Aquí podrá ajustar los estados de las soluciones traducidas e informar a los usuarios para actualizar dichas traducciones.

CONSULTE TAMBIÉN

Creación de soluciones Clasificación de soluciones

Eliminación de soluciones

Para eliminar una solución, haga clic en **Eliminar** junto a la solución en la página de la lista de soluciones, o bien haga clic en **Eliminar** en la página de detalles de las soluciones. El vínculo **Eliminar** sólo es visible para los gestores de soluciones, administradores y usuarios con el permiso "Gestionar soluciones publicadas" o "Eliminar" en soluciones.

Al eliminar una solución, también se eliminarán los archivos adjuntos y el historial relacionado. La solución se traslada a la Papelera. Los casos asociados no se eliminan con la solución, pero las asociaciones de casos se eliminan y no se restauran aunque después anule la eliminación de la solución.

Para organizaciones que tienen activadas las soluciones en varios idiomas:

- Al eliminar una solución principal no elimina las soluciones traducidas asociadas. En su lugar, cada solución traducida se convierte en una solución principal.
- Al eliminar una solución traducida se elimina la asociación con su solución maestra.
- Si cancela la eliminación de una solución principal o traducida de la Papelera, no se restauran sus asociaciones con otras soluciones principales o traducidas. Para restaurar manualmente las asociaciones, modifique el campo de búsqueda Solución principal en la página de modificación de las soluciones traducidas.
- Después de eliminar una solución traducida, podrá crear una solución traducida nueva en el mismo idioma. Sin embargo, no podrá cancelar la eliminación de la solución traducida original de la Papelera hasta que no elimine la segunda solución traducida.

CONSULTE TAMBIÉN

Descripción general de soluciones

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

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

PERMISOS DE USUARIO

Para eliminar soluciones sin publicar:

"Eliminar" en soluciones

Para eliminar soluciones publicadas:

 "Gestionar soluciones publicadas" Utilice las categorías de soluciones para agrupar soluciones con las mismas características. Cada solución pertenece a más de una categoría. Una vez clasificadas las soluciones, los usuarios pueden examinar y buscar soluciones por categoría desde la ficha Soluciones o bien al solucionar un caso. Los clientes también pueden examinar soluciones publicadas por categoría en soluciones públicas, en el portal de autoservicio y en el portal de clientes.

Los administradores y los usuarios con el permiso "Gestionar categorías" pueden clasificar soluciones antes de activar las categorías de soluciones para la organización completa. Cuando se habilite la búsqueda de categorías de soluciones, todos los usuarios con los permisos pertinentes podrán clasificar las soluciones.

Si se han activado las soluciones en varios idiomas para la organización, las soluciones traducidas heredan las categorías de soluciones de sus soluciones principales. Las categorías en una solución traducida se sincronizan con las categorías de la solución principal. Para modificar las categorías de una solución traducida, debe modificar las categorías de su solución principal.

- 1. Muestre la solución que desee clasificar.
- 2. Haga clic en Seleccionar categorías en la lista relacionada Categorías de soluciones.

Esta lista relacionada no se mostrará a menos que el administrador haya definido y habilitado las categorías.

3. En la jerarquía de categorías de soluciones, haga clic en **Seleccionar** para agregar una categoría a la solución. Repita este proceso hasta que haya agregado todas las categorías aplicables.

Es recomendable que limite el número de categorías a la que pertenece la solución. Si pone soluciones en las categorías más relevantes únicamente, será más fácil que los usuarios y clientes las encuentren.

Si fuera necesario, haga clic en Anular selección para eliminar una categoría de la solución.

4. Haga clic en Guardar.

Para quitar una categoría de una solución más adelante, haga clic en **Eliminar** en la lista relacionada Categorías de soluciones en la página de detalles de la solución.

Nota: Se puede confeccionar un reporte personalizado sobre las categorías de soluciones. Sin embargo, la información sobre las categorías de soluciones no está disponible en las vistas de lista.

CONSULTE TAMBIÉN Búsqueda de soluciones

Solución de casos

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

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

PERMISOS DE USUARIO

Para clasificar soluciones:

 "Modificar" en soluciones

147

Definición de estados de soluciones en varios idiomas

Después de modificar una solución principal, puede ajustar los estados de cada solución traducida asociada a ella e informar a los usuarios para que actualicen dichas traducciones, si es necesario:

- 1. Seleccione un estado para la solución traducida de la lista de selección Estado. Por ejemplo, Borrador, Revisada o Duplicado. El administrador define los valores de la lista de selección entre los que puede elegir.
- 2. Para indicar que se ha actualizado la solución principal y que es posible que haya que actualizar la solución traducida, seleccione la casilla de verificación Caducado. La solución traducida se marcará como Caducado en la lista relacionada Solución traducida de la solución principal.
- 3. Seleccione la casilla Enviar notificación si desea que el último usuario activo que creó o modificó la solución reciba un email informándole de que se ha actualizado la solución principal y que es posible que haya que traducir la solución traducida.

El usuario que aparece en la columna Destinatarios de la notificación recibirá el email. Los avisos de email los genera el sistema y no se pueden modificar. La notificación enviada por email estará en el idioma del destinatario de la notificación.

4. Haga clic en Guardar.

Página de inicio de Soluciones

Al hacer clic en la ficha Soluciones, aparece la página de inicio de soluciones.

- En **Buscar solución**, escriba palabras clave para buscar una solución. Si la organización utiliza categorías, opte por seleccionar una categoría en la que realizar la búsqueda. 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.
- En la sección **Exploración de soluciones**, haga clic en un nombre de categoría para ver una lista de soluciones en esa categoría y de las subcategorías correspondientes.
- Para mostrar una lista filtrada de elementos, seleccione una lista predefinida en la lista desplegable ver o haga clic en Crear nueva vista para definir su propias vistas personalizadas.
 Para modificar o eliminar vistas que haya creado, selecciónelas en la lista desplegable ver y haga clic en Modificar.
- En la sección Soluciones recientes, seleccione un elemento de la lista desplegable para mostrar una lista breve de las soluciones más importantes que cumplen sus criterios. En la lista, al hacer clic en el nombre de cualquier solución se tiene acceso directo a sus detalles. Alterne entre los vínculos Mostrar 25 elementos y Mostrar 10 elementos para cambiar el número de elementos que deben mostrarse. Los campos que ve se establecen en función del formato de

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

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

PERMISOS DE USUARIO

Para cambiar el estado de las soluciones traducidas:

 "Modificar" en soluciones

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

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

PERMISOS DE USUARIO

Para ver la ficha Soluciones:

• "Leer" en soluciones

Para ver soluciones:

• "Leer" en soluciones

Para crear soluciones:

"Crear" en soluciones

búsqueda de la "Ficha Soluciones" que el administrador ha definido y de la configuración de seguridad a nivel de campo (disponible únicamente en Professional Edition, Enterprise Edition, Unlimited Edition, Performance Edition y Developer Edition). Las opciones de Soluciones recientes son:

Opciones de Soluciones recientes	Descripción
Mostrado recientemente	Las últimas diez o veinticinco soluciones que haya consultado,
	con la última solución consultada en primer lugar. Esta lista se

Opciones	de	Soluciones	recientes
----------	----	------------	-----------

Descripción

deriva de los elementos recientes e incluye los registros que son de su propiedad y propiedad de otros usuarios.

- En la sección Soluciones recientes, haga clic en Nuevo para crear una solución.
- En **Reportes**, haga clic en cualquier nombre de reporte para mostrar el reporte. La Lista de soluciones le permite generar reportes sobre cualquier campo de soluciones.

CONSULTE TAMBIÉN

Descripción general de soluciones Creación de soluciones Búsqueda de soluciones

Historial de la solución

La lista relacionada Historial de la solución de la página de detalles de una solución realiza un seguimiento de los cambios realizados en la solución. Cada vez que un usuario modifica un campo estándar o personalizado de cuyo historial se va a realizar un seguimiento en la solución, se agregará una nueva entrada a la lista relacionada Historial de la solución. Todas las entradas incluyen la fecha, la hora, la naturaleza del cambio y la persona que lo realizó. En el historial de la solución no se realiza el seguimiento de las modificaciones realizadas a las listas relacionadas en la solución.

CONSULTE TAMBIÉN

Descripción general de soluciones

Preguntas más frecuentes sobre soluciones

- ¿Qué es un gestor de soluciones?
- ¿Por qué se utilizan soluciones?
- ¿Cuál es la diferencia entre una solución y las preguntas más frecuentes?
- ¿Cómo puedo escribir soluciones de utilidad?
- ¿Qué debo buscar cuando reviso soluciones?
- ¿Qué son las casillas de verificación Visible en el portal de autoservicio y Visible en la base de datos de conocimientos pública de una solución?

EN ESTA SECCIÓN:

- ¿Qué es un gestor de soluciones?
- ¿Por qué se utilizan soluciones?
- ¿Cuál es la diferencia entre una solución y las preguntas más frecuentes?
- ¿Cómo puedo escribir soluciones de utilidad?
- ¿Qué debo buscar cuando reviso soluciones?

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

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

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: Professional, Enterprise, Performance, Unlimited y Developer ¿Qué son las casillas de verificación Visible en el portal de autoservicio y Visible en la base de datos de conocimientos pública de una solución?

¿Qué es un gestor de soluciones?

Un gestor de soluciones puede modificar, eliminar y realizar soluciones visibles en el portal de autoservicio y el portal de clientes, y visibles en las soluciones públicas. Por lo general, estas personas son expertos en productos con excelentes dotes de comunicación escrita y grandes conocimientos en un área particular del producto. Para designar a uno o más usuarios como administradores de soluciones, el administrador puede asignar dichos usuarios al perfil Administrador de soluciones al crear o modificar la información personal de los usuarios.

CONSULTE TAMBIÉN

Preguntas más frecuentes sobre soluciones

¿Por qué se utilizan soluciones?

Las soluciones ofrecen un medio rápido de identificar y resolver el problema de un cliente. Al capturar los problemas de los clientes y estructurar soluciones reutilizables y fáciles de encontrar, su equipo del servicio de atención al cliente puede aprovechar el conocimiento existente para ofrecer respuestas a problemas que se han resuelto con anterioridad, lo que aumenta la satisfacción del cliente y la productividad del equipo.

CONSULTE TAMBIÉN

Preguntas más frecuentes sobre soluciones

¿Cuál es la diferencia entre una solución y las preguntas más frecuentes?

La principal finalidad de una pregunta frecuente es servir como sugerencia útil acerca del funcionamiento previsto del producto o servicio. Las soluciones responden a las preguntas de los clientes cuando el producto o servicio no funciona según lo esperado. Puesto que es posible que las expectativas de los clientes no sean siempre precisas, una solución puede describir el modo en que se supone que debe funcionar el producto o servicio (muy parecido a una pregunta frecuente), ayudarles a solucionar un problema u ofrecer una alternativa a un error o una limitación del producto.

CONSULTE TAMBIÉN

Preguntas más frecuentes sobre soluciones

¿Cómo puedo escribir soluciones de utilidad?

Una buena solución es reutilizable, fácil de encontrar y técnicamente precisa.

CONSULTE TAMBIÉN

Preguntas más frecuentes sobre soluciones

¿Qué debo buscar cuando reviso soluciones?

Al revisar las soluciones, los gestores de soluciones pueden utilizar estas directrices:

1. Estructura: la solución debe incluir un título claro, el síntoma o síntomas, la causa y la resolución.

- 2. Idioma: la lectura de la solución debe ser clara y sencilla en el idioma del cliente.
- 3. Sin información específica del cliente: las soluciones nunca deben contener información específica del cliente.
- 4. Precisión técnica: la solución debe resolver el problema planteado por el cliente con precisión y eficiencia.
- 5. Profesional: se debe comprobar la ortografía y que la estructura sintáctica sea correcta.
- 6. Confidencialidad: la solución no debe contener información confidencial ni de propiedad que no desee que lea ningún competidor.

CONSULTE TAMBIÉN

Preguntas más frecuentes sobre soluciones

¿Qué son las casillas de verificación Visible en el portal de autoservicio y Visible en la base de datos de conocimientos pública de una solución?

Cuando las casillas de verificación Visible en el portal de autoservicio y Visible en la base de datos de conocimientos pública están seleccionadas, indican que hay una solución disponible para uso externo en el portal de autoservicio y en el portal de clientes, así como soluciones públicas. Las soluciones disponibles para uso externo se consideran publicadas.

Visible en la base de datos de conocimientos pública sólo se aplica a las soluciones, no a los artículos en la base de datos de conocimientos pública.

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

Preguntas más frecuentes sobre soluciones

Uso de soportes técnicos unificados

Uso de una consola de Salesforce

Utilizar una consola de Salesforce

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

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

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

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

Buscar registros

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

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

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

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

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

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

Fichas de la consola de Salesforce

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

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

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

Fichas de Consola

selestore service cloud	Q Search Salesforce	e 🛞
🖸 Cases 🗕 1 💌	00001011 + <u>2</u>	-
All Cases 🗸	🖸 Details 🔲 Global Media 🔛 System User 🕇 🚃 3	-
New Case Close Change Owner Change Status	Impact Drill is not holding its battery charge or power Estery not is working as long as it should. Charging it fully leads to an operating time of only 3.5 to 4 hours. We expect this to last to at least 5-11 hours. We tried discharging the battery entrety. This dioritheip. Charging it fully leads to an operating time of only 3.5 to 4 hours. We expect this to last	Show More
U	Files	Show All
Impact Drill is not holding its battery charge or power Amos, Jon 00001011	Click here to expand the Email action.	

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

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

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

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

Ficha de navegación de la consola de Salesforce

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

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

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

La ficha de navegación de una consola

salesforce service cloud	Q Search Salesforce		?	* 🔞
🖸 Cases < 🔹	00001011 +			-
All Cases 🗸	🗅 Details 🛛 🔲 Global Media 🛛 🛃 System User 🕈			•
New Case Close Change Owner Change Status	Impact Drill is not holding its battery charge or power	berts Michael	Ramsey	Show More
	Email Community Post Log a Call More -	25		Show All
charge or power Amos, Jon 00001011	Click here to expand the Email action.	varranty.png		

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

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

Directrices para trabajar con fichas de la consola de Salesforce

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

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

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

Fichas principales y subfichas de una consola



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

Al visualizar fichas, * se mostrarán en las fichas en las que no ha guardado cambios, excepto para reportes, páginas de Visualforce o las páginas de configuración de su organización de Salesforce. * se muestra en fichas en las que debe solucionar problemas. Si su administrador ha agregado dominios externos a la lista blanca de una consola, las fichas pueden mostrar páginas fuera de Salesforce. * Las nuevas fichas no aparecen cuando hace clic en un botón personalizado o cambia el tipo, propietario o territorio de un registro; en su lugar, la ficha actual envía el elemento que ha seleccionado.

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

Si su administrador ha activado componentes de controles múltiples, puede retirar fichas principales de su navegador y arrastrarlas a

cualquier ubicación en su pantalla para personalizar su forma de trabajar. Solo haga clic en el 🔽 y seleccione **Retirar fichas principales**.

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

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

clic en el + . En el cuadro de texto, pulse CTRL+V para pegar la URL; luego haga clic en **Ir**. Puede pegar una URL de consola o una URL estándar de Salesforce en una nueva ficha.

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

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

Para marcar una ficha favorita o visitada ocasionalmente para un acceso rápido, haga clic en 🔽 y seleccione 📕 . Cuando se marca una ficha como favorita, se mueve al componente Historial en el pie de página (denominado anteriormente Fichas más recientes). Para

eliminar una ficha marcada como favorita, haga clic en 🔽 y seleccione 📕 , o haga clic en **Eliminar** junto a la ficha en el componente Historial. Consulte Ver Favoritos y fichas utilizadas recientemente en una consola de Salesforce en la página 155

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

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

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

Ver Favoritos y fichas utilizadas recientemente en una consola de Salesforce

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

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

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

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

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

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

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

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

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

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

Trabajar con accesos directos del teclado en una consola de Salesforce

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

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

Para ver una superposición que enumera los accesos directos para una consola, pulse Mayús + K

o haga clic en el 🔽 y seleccione **Mostrar accesos directos de teclado**. Si un acceso directo aparece atenuado en la superposición, significa que no se ha activado o ha sido personalizado.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

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

EDICIONES

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

Accesos directos del teclado predeterminados para una Consola de Salesforce

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

Acción (Acceso	Descripción	Comando de teclas	Disponible en: Salesforce Classic
teclado)			Disponible en: Professional
Entrar en el modo de accesos directos de teclado	Activa accesos directos del teclado en un navegador mostrando una consola.	ESC	Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition y Developer Edition
Vaya a la ficha de navegación	Selecciona la ficha de navegación.	V	
Va a un campo en una ficha	Selecciona detalles en una ficha.	Mayús+S	
Vaya a las fichas principales	Selecciona la fila de fichas principales.	Р	
Vaya a las subfichas	Selecciona la fila de subfichas en una ficha principal.	S	
Vaya a la vista de listas	Selecciona la vista de listas.	Ν	
Vaya al primer elemento de la vista de listas	Selecciona el primer elemento en la vista de listas.	Mayús+F	
Vaya al cuadro de búsqueda del encabezado	Mueve el cursor al cuadro de búsqueda del encabezado.	R	
Va al pie	Mueve el cursor a componentes del pie.	F/FLECHA DERECHA o	
	No es compatible con Microsoft [®] Internet Explorer [®] versiones 7 u 8 o en idiomas de derecha a izquierda. Si selecciona el componente Macros o Presencia, pulse ESC para pasar el cursor a otros componentes.	FLECHA IZQUIERDA/1 a 9	
Desplazar a la izquierda	Mueve el cursor hacia la izquierda.	FLECHA IZQUIERDA	
Desplazar a la derecha	Mueve el cursor hacia la derecha.	FLECHA DERECHA	
Mover hacia arriba	Mueve el cursor hacia arriba.	FLECHA ARRIBA	

156

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

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

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

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

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

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

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

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

Para retirar y arrastrar componentes en el pie de página de una consola, haga clic en elementos y seleccione el 📴 . Para devolver

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

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

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

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

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

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

Adición de notas a registros de una consola de Salesforce

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

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

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

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

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

Visualizar notificaciones distribuidas en una Consola de Salesforce

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

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

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

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

PERMISOS DE USUARIO

Para ver el registro de interacciones:

"Leer" en tareas

Para guardar notas en el registro de interacciones:

• "Modificar" en tareas

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

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

salesforce service cloud		Q Search Salesforce	₩ ?	۰ 🕲
Cases	•	00001001 +		
All Open Cases	•	The widgets we received are the wrong size.	Experts	Show More
New Case Close	Change Owner	🔄 Email 💭 Community 🔽 Post 💽 Log a Call More 🗸	Withael Ramse	ey.
Change Status		Click here to expand the Email action.	Files	Show All
O0001000 Our Widgets hav	Escalated	All Updates All Emails Attached Articles Gall Logs More -	OrderSummary	
00001001 The widgets we rec	On Hold	2 John Smith changed Priority from Low to High. Today at 1:54 PM -		
Cannot track our or	On Hold	John Smith changed Status from New to On Hold. Today at 1.54 PM		

Notificaciones de envío para listas

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

🕜 Nota:

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

Utilizar un SoftPhone con una consola de Salesforce

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

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

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

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

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

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

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

PERMISOS DE USUARIO

Para ver y utilizar SoftPhone:

• Miembro de un centro de llamadas

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

Buscar artículos de Knowledge en una consola de Salesforce

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

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

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

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

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

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

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

PERMISOS DE USUARIO

Para ver artículos de Salesforce Knowledge:

 "Leer" en el tipo de artículo

Para agregar artículos de Salesforce Knowledge a los casos:

"Modificar" en casos

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

Live Agent para agentes de asistencia

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

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

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

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

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

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

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

PERMISOS DE USUARIO

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

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

Asistir a clientes con sesiones de chat

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

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

EN ESTA SECCIÓN:

Modificación del estado de Live Agent

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

Conversar con clientes

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

Acceder a detalles del cliente durante una sesión de chat

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

Enviar mensajes de Texto rápido en chats

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

Transferir archivos durante un chat

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

Bloquear clientes de chat no deseados

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

Finalizar una sesión de chat

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

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

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

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

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

PERMISOS DE USUARIO

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

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

Modificación del estado de Live Agent

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

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

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

Estados de Live Agent

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

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

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

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

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

PERMISOS DE USUARIO

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

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

Estados de Live Agent

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

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

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

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

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

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

Conversar con clientes

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

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

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

- 1. En el monitor de chat, haga clic en **Aceptar** en la solicitud de chat. Cada registro de chat se abre en una nueva ficha principal.
- 2. Escriba su mensaje al cliente en el campo de mensaje.
- 3. Haga clic en Enviar o toque Intro en el teclado para enviar su mensaje al cliente.
- **4.** Haga clic en **Finalizar chat** cuando haya terminado de asistir al cliente.

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

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

Acceder a detalles del cliente durante una sesión de chat

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

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

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

Live Agent está disponible a un costo adicional en: Enterprise Edition y Unlimited Edition Cuando acepta una solicitud de chat, se abre una ficha de detalles para esa sesión de chat automáticamente. La ficha detalles incluye información acerca del visitante y le permite buscar registros relacionados con el chat, como contactos y casos.

• Para buscar un registro, escriba un nombre en el cuadro correspondiente en la sección Entidades

relacionadas de la página, luego haga clic en el 🕓 . Para asociar un registro que encuentre con el chat, selecciónelo de la lista de resultados de búsqueda y haga clic en **Guardar**.

En organizaciones anteriores, puede acceder a detalles de visitantes y registros desde el panel Entidades relacionadas durante las sesiones de chat. Sin embargo, desde Summer '14, el panel Entidades relacionadas de la ficha Detalles no está disponible para nuevos clientes de Live Agent. Los clientes existentes seguirán teniendo acceso al tablero Entidades relacionadas.

- Una vez haya asociado un registro existente al chat, haga clic en el nombre del registro para abrirlo en una nueva ficha.
- Para crear un nuevo registro, haga clic en Nuevo caso, Nuevo prospecto, Nuevo contacto o Nueva cuenta.

PERMISOS DE USUARIO

Para buscar y ver un registro:

"Leer" en el objeto
 Y

"Crear" en transcripciones de chat en directo

Para crear un nuevo registro:

"Crear" en el objeto
 Y

"Crear" en transcripciones de chat en directo

Para modificar un registro:

"Modificar" en el objeto
 Y

"Crear" en transcripciones de chat en directo

Para eliminar un registro:

"Eliminar" en el objeto
 Y

"Crear" en transcripciones de chat en directo

Enviar mensajes de Texto rápido en chats

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

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

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

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

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

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

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

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

PERMISOS DE USUARIO

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

• "Leer" en Texto rápido

Transferir archivos durante un chat

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

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

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

- 1. Haga clic en 🥏 para buscar o crear un registro que adjuntar al chat.
- 2. Haga clic en el icono de transferencia de archivos (🝙).
 - Nota: Un cliente no puede cargar un archivo hasta que no inicie la transferencia de archivo haciendo clic en el icono de transferencia de archivo. Esto ayuda a prevenir que los clientes carguen archivos no solicitados o posiblemente peligrosos en el chat.
- **3.** Seleccione el registro que eligió en el primer paso para adjuntarle el archivo transferido. El cliente recibe un mensaje para que cargue su archivo en la ventana de chat. El archivo no puede tener un tamaño superior a 25 MB.
- **4.** Cuando el cliente haya enviado el archivo a través del chat, haga clic en el vínculo del registro de chat para ver el archivo.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

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

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

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

PERMISOS DE USUARIO

Para utilizar la consola del Salesforce:

 "Live Agent" está activado y configurado Y

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

Agregar archivos adjuntos a un chat

Adjuntar artículos a sesiones de chat de Live Agent

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

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

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

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

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

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

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

PERMISOS DE USUARIO

Para buscar y ver un artículo:

 "Leer" en el tipo de artículo

Adjuntar registros a transcripciones de chat

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

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

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

Live Agent está disponible a un costo adicional en: Enterprise Edition y Unlimited Edition Busque o cree registros que adjuntar a una transcripción de chat mientras platica con clientes.

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

- 1. Mientras platica con un cliente, haga clic en 🥏 para adjuntar un registro a la transcripción.
 - Nota: Solamente puede adjuntar uno de cada tipo de registro a una transcripción de chat. Por ejemplo, no puede adjuntar más de un caso a una única transcripción.
- 2. Para buscar un registro existente:
 - a. Haga clic en el icono de búsqueda (🔎) en la ventana de registros junto al tipo de registro que desee buscar.
 - **b.** Escriba el nombre del registro y pulse Intro. Este registro se abre en una ficha nueva.
 - **c.** Haga clic en el icono de archivo adjunto (🤣) de nuevo.
 - **d.** Seleccione la casilla de verificación junto al registro que ha buscado para vincularlo a la transcripción de chat.
- 3. Para crear un nuevo registro:
 - a. Haga clic en el icono de creación (+) junto al tipo de registro que desee crear.
 - B. Rellene la información del nuevo registro y guárdelo.
 El registro se vinculará automáticamente a la transcripción una vez se haya creado el registro.
- 4. Cuando finalice el chat con el cliente, salga del chat.
- 5. Si se le pide, haga clic en Guardar.

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

PERMISOS DE USUARIO

Para buscar y ver un registro:

"Leer" en el objeto
 Y

"Crear" en transcripciones de chat en directo

Para crear un nuevo registro:

"Crear" en el objeto
 Y

"Crear" en transcripciones de chat en directo

- Para modificar un registro:
- "Modificar" en el objeto
 Y

"Crear" en transcripciones de chat en directo

Para eliminar un registro:

"Eliminar" en el objeto
 Y

"Crear" en transcripciones de chat en directo

Bloquear clientes de chat no deseados

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

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

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

- 1. En el panel de interacción, haga clic en el icono 200.
- 2. (Opcional) Ingrese un comentario que explique por qué está bloqueando a este visitante.
- **3.** Haga clic en **Bloquear**.

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

Si no ve el icono 2000 en su consola, haga contacto con su administrador de Salesforce para activarlo. Solo un administrador de Salesforce puede desbloquear una dirección IP.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

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

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

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

PERMISOS DE USUARIO

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

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

Finalizar una sesión de chat

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

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

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

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

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

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

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

PERMISOS DE USUARIO

Para conversar con visitantes en Live Agent en la :

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

Colaborar y solicitar ayuda

Transferir sesiones de chat a un agente, habilidad o botón

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

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

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

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

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

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

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

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

Cuando las sesiones de chat se transfieren directamente a un agente o grupo de habilidades, las sesiones de chat transferidas pueden superar la capacidad del agente que acepta. Esto significa que los agentes reciben siempre una solicitud de chat, incluso si están admitiendo el número máximo de sesiones de chat permitidas. Si la solicitud de transferencia se rechaza o se agota el tiempo de espera, el agente original puede probar otro destinatario o método de transferencia.
Las sesiones de chat dirigidas desde botones o colas siempre respetan la capacidad configurada de los agentes. De este modo, los agentes asignados a ese botón o cola no reciben la solicitud de transferencia (ni ninguna otra solicitud de chat) hasta que tienen capacidad. Pero no se preocupe: los clientes no se quedarán esperando otro agente. Cuando una sesión de chat se envía a la siguiente cola, se agrega a la lista de chats entrantes por su edad, de modo que aparecerá en un puesto superior al de las nuevas solicitudes de chat.

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

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

EN ESTA SECCIÓN:

Transferencia de chats

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

Transferencia de chats

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

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



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

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

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

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

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

PERMISOS DE USUARIO

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

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

	Skill	
Visitor		
I need he	Transfer to	:05:12
Agent		
What see bill?	Queue	:05:18
	*	
VISITOR	Message (optional)	
l am bein signed u pay for th	Summarize the issue to help other agents	:05:34
Agent		
l'm so so transfer y look into tr	Cancel Transfer	:05:57

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

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



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

Enviar una solicitud de conferencia de chat

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

- Nota: Puede abrir una conferencia en un único agente o enviar una solicitud a todos los agentes y el primero que acepte se unirá a la conferencia. Puede abrir una conferencia con múltiples agentes en un chat, pero tendrá que enviar cada solicitud de forma individual.
- 1. Mientras chatee con un cliente, haga clic en 🤽 .
- 2. Seleccione el grupo de habilidades de los agentes que desee transferir al chat.
- **3.** Seleccione si enviar la solicitud de conferencia a todos los agentes con esa habilidad o a un agente específico.
- 4. Haga clic en Conferencia para enviar la solicitud de conferencia.

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

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

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

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

Para obtener más información sobre la transferencia de chats y espacios de trabajo, consulte Transferir chats.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

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

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

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

PERMISOS DE USUARIO

Para crear y modificar configuraciones:

"Personalizar aplicación"

Para activar las conferencias de chat:

• "Activar conferencia de chat de Live Agent"

Solicitar ayuda con una sesión de chat

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

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

Tanto usted como un supervisor pueden bajar el indicador una vez resuelto el problema. Si no ve el icono 🔎 en su consola, haga contacto con su administrador de Salesforce para activarlo.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

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

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

Ver registros de clientes

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

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

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

Aparecerá una lista de esos registros en la ventana principal.

EN ESTA SECCIÓN:

Registros de sesión de Live Agent

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

Registros de visitantes de Live Agent

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

Transcripciones de Live Agent

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

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

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

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

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

PERMISOS DE USUARIO

Para ver registros de clientes:

• "Leer" en el tipo de registro

Para que los agentes utilicen Live Agent:

 Permiso administrativo "API activada"

Registros de sesión de Live Agent

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

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

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

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

Registros de visitantes de Live Agent

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

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

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

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

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

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

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

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

Transcripciones de Live Agent

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

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

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

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

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

EN ESTA SECCIÓN:

Campos de transcripciones de Live Agent

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

Eventos de transcripciones de Live Agent

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

Campos de transcripciones de Live Agent

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

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

Campo	Definición
Abandonado después de	Cantidad de tiempo en segundos que una solicitud de chat entrante se mantuvo sin respuesta por parte de un agente antes de que el cliente desconectara el chat
Nombre de la cuenta	Nombre de la cuenta asociada a la transcripción
Tiempo medio de respuesta del agente	Tiempo medio que tardó un agente en responder al mensaje de un visitante del chat
Tiempo máximo de respuesta del agente	Tiempo máximo que tardó un agente en responder al mensaje de un visitante del chat

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

Campo	Definición
Conteo de mensajes del agente	Número de mensajes que un agente ha enviado durante el chat
Habilidad del agente	Habilidad asociada al botón de chat en directo utilizado para iniciar el chat
Cuerpo	Chat transcrito entre un agente y un visitante
Navegador	Tipo y versión del navegador utilizado por el visitante
ldioma del explorador	Selección del idioma del explorador del visitante
Caso	Caso asociado al chat
Botón de chat	Botón del chat en el que hace clic el visitante para iniciar el chat
Duración del chat	La duración total del chat, en segundos
Nombre del contacto	Nombre del contacto que ha participado en el chat
	Tenga en cuenta que contactos y visitantes no significan lo mismo. Para obtener más información, consulte Visitante de chat en directo.
Creado por	Usuario que ha creado la transcripción, incluyendo la fecha y la hora de creación (solo lectura)
Fecha de creación	Fecha y hora de creación de la transcripción (Solo lectura)
Implementación	Implementación desde la que el visitante inició el chat
Hora de finalización	Hora de finalización del chat
Finalizado por	Indica si fue el visitante o el agente el que finalizó el chat
Autor de la última modificación	Último usuario que ha modificado la transcripción, incluyendo la fecha y la hora (Solo lectura)
Fecha de última modificación	Fecha y hora de la última modificación de la transcripción (Solo lectura)
Prospecto	Nombre del prospecto generado por el chat o con el que se ha conversado durante el chat
Transcripción de chat en directo	Identificador numérico exclusivo asignado automáticamente a la transcripción.
	Los administradores pueden modificar el formato y la numeración de este campo.
	Los números de las transcripciones suelen aumentar gradualmente, pero a veces hay saltos de números en una secuencia.
Visitante de chat en directo	Identificador numérico exclusivo asignado automáticamente al visitante.
	Los administradores pueden modificar el formato y la numeración de este campo.

Campo	Definición
	Los números de visitantes suelen aumentar gradualmente, pero a veces hay saltos de números en una secuencia.
	Tenga en cuenta la diferencia entre visitantes y contactos: un visitante puede ser un contacto, aunque no tiene por qué serlo, y no hay relación entre contactos y visitantes.
Ubicación	Ubicación geográfica del visitante. La ciudad y el estado o la ciudad y el país (si el visitante se encuentra fuera de Estados Unidos).
Red	La red o el proveedor de servicio de Internet del visitante.
Propietario	Nombre del propietario de la transcripción. De forma predeterminada, el propietario es el usuario que creó originalmente la transcripción, (por ejemplo, el agente que respondió al chat)
	Puede seleccionar un usuario distinto al propietario, o asignar la transcripción a una cola. Al asignar transcripciones a otros usuarios, asegúrese de que esos usuarios tengan el permiso "Leer" en las transcripciones de chat en directo.
Plataforma	Sistema operativo del usuario
Sitio de referencia	Sitio en el que se encontraba el visitante antes de entrar en su sitio Web.
	Por ejemplo, si el visitante utilizaba Google para buscar el sitio Web de su organización de asistencia, el sitio de referencia sería Google.
Tiempo de solicitud	Tiempo en el que el visitante solicitó inicialmente el chat
Resolución de pantalla	Resolución de pantalla utilizada por el visitante
Hora de inicio	Hora a la que el agente respondió a la solicitud de chat
Estado	Completado o Perdido. Se solicitó un chat perdido pero no se respondió
Cuerpo de transcripción del supervisor	Contiene los mensajes de susurro de los supervisores
Agente de usuario	Cadena que identifica el tipo de explorador y el sistema operativo utilizado por el visitante
Tiempo medio de respuesta del visitante	Tiempo medio que tarda un visitante en responder al comentario de un agente
Tiempo máximo de respuesta del visitante	Tiempo máximo que tardó un cliente en responder al mensaje de un agente
Dirección IP del visitante	Dirección IP de la computadora utilizada por el visitante durante el chat
Conteo de mensajes del visitante	Número de mensajes que un visitante ha enviado durante el chat

Campo	Definición
Tiempo de espera	Cantidad total de tiempo que una solicitud de chat estuvo esperando a ser aceptada por un agente

Eventos de transcripciones de Live Agent

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

Puede modificar transcripciones de chat en vivo para seguir eventos que se producen entre sus agentes y los clientes durante las sesiones de chat en vivo. Puede agregar los siguientes eventos a una transcripción de chat en vivo:

Evento	Descripción
Sesión de chat solicitada	El visitante ha solicitado una sesión de chat
En cola	Se ha colocado la solicitud de chat en la cola
Enviada (Envío)	Se ha enviado la solicitud de chat al agente
Enviada (Elección)	Se ha enviado la solicitud de chat a todos los agentes cualificados disponibles
Aceptado	Se ha aceptado la solicitud de chat por el agente
Se ha alcanzado el tiempo de alerta de espera crítico	El agente no ha respondido al mensaje del cliente antes de alcanzar el tiempo de alerta de espera crítico
Alerta de espera crítica borrada	El agente ha respondido al mensaje del cliente después de recibir la alerta de espera crítica
Se ha solicitado una transferencia	El agente ha solicitado la transferencia de la sesión de chat
Se ha aceptado la transferencia	Se ha aceptado la transferencia de chat por el agente
Solicitud de transferencia cancelada	El agente que envió la solicitud de transferencia de chat la ha cancelado
Solicitud de transferencia rechazada	El agente que recibió la solicitud de transferencia de chat la ha rechazado
Transferido a botón	Se ha transferido el chat a un botón
Fallo de la transferencia a botón	Se ha realizado la transferencia de chat a botón correctamente
Se ha solicitado conferencia de chat	El agente ha enviado una solicitud para iniciar una conferencia

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

Evento	Descripción
Se ha cancelado la conferencia de chat	Se ha cancelado la solicitud de conferencia
Se ha rechazado la conferencia de chat	Se ha rechazado la solicitud de conferencia por un agente.
El agente se ha unido a la conferencia	Un agente de ha unido a la conferencia
El agente abandonó la conferencia	Un agente abandonó la conferencia
Se ha solicitado la transferencia de archivos	Se ha solicitado la transferencia de un archivo
Transferencia de archivos cancelada por el agente	Se ha cancelado la transferencia de archivos por un agente
Transferencia de archivos cancelada por un visitante	Se ha cancelado la transferencia de archivos por el visitante
Transferencia de archivos realizada correctamente	Se ha realizado la transferencia de archivos correctamente
Fallo de la transferencia de archivos	Fallo de la transferencia de archivos
Cancelada (bloqueada)	Se ha bloqueado un intento de chat a través de una regla de bloqueo de dirección IP
Bloqueada por el agente	Un agente ha bloqueado una sesión de chat activa (creación de una regla de bloqueo de dirección IP)
Rechazada (Manual)	Se ha rechazado la solicitud de chat por el agente
Rechazada (Tiempo de espera)	Se ha interrumpido la solicitud de chat mientras se asignaba al agente
Cancelada (No hay agentes)	Se ha cancelado la solicitud de chat porque no había agentes cualificados disponibles
Cancelada (No hay cola)	Se ha cancelado la solicitud de chat porque no había ninguna sala en cola
Cancelada por visitante	El visitante ha hecho clic en Cancelar sesión de chat
El agente ha abandonado	El agente ha abandonado la sesión de chat
El visitante ha abandonado	El visitante ha abandonado la sesión de chat
Finalizada por el agente	El agente ha hecho clic en Finalizar sesión de chat
Finalizada por el visitante	El visitante ha hecho clic en Finalizar sesión de chat
Otros	Se ha producido otro evento

Live Agent para supervisores de asistencia

¡Le damos la bienvenida a Live Agent para supervisores del servicio de asistencia! Live Agent es una solución de chat completa que facilita a sus agentes la tarea de asistir a clientes. Con las herramientas del supervisor de Live Agent, puede monitorear fácilmente las actividades de sus agentes, asistir a sus agentes en sesiones de chat y ver datos en las sesiones de chat de sus agentes.

Como supervisor del servicio de asistencia al cliente, puede monitorear a sus empleados para asegurarse de que proporcionan la mejor atención posible al cliente. Live Agent es una solución de chat completamente integrada con el resto de Salesforce, facilitándole el acceso a la información que necesita acerca de sus agentes y su actividad de chat en un espacio de trabajo único.

Ya sea un veterano experimentado o nuevo en Live Agent, existen varias herramientas a su disposición para facilitar la asistencia y el monitoreo de sus agentes de chat mientras trabajan con clientes. Pongámonos manos a la obra.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

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

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

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

PERMISOS DE USUARIO

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

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

El panel de supervisores de Live Agent

El panel de supervisores de Live Agent es su cajón de sastre para buscar información acerca de agentes de chat y botones de chat de su departamento. Desde el panel de supervisores, puede monitorear las actividades de chat de los agentes mientras chatean con clientes y ver le tráfico de clientes en botones de chat específicos, todo en tiempo real. El panel de supervisores está convenientemente ubicado en la consola de Salesforce, por lo que es fácil acceder a él sin salir de la aplicación.

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

Acceder al panel de supervisores

Acceda cómodamente al panel de supervisores desde la consola de Salesforce para monitorear fácilmente la actividad de chat de sus agentes.

 Para acceder al panel de supervisores en la consola de Salesforce, seleccione Supervisor de Live Agent en la lista de navegación de la consola.

El panel de supervisores aparece en la ventana principal de la consola, otorgándole el acceso a información en tiempo real acerca de los agentes y botones de chat de su organización de Salesforce.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

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

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

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

PERMISOS DE USUARIO

Para utilizar el panel de supervisores de Live Agent en la consola de Salesforce:

 Acceda a la ficha Supervisor de Live Agent en un perfil de usuario o conjunto de permisos e incluida en una aplicación de la consola de Salesforce

Lista de estado del agente

La lista de estado del agente en el panel de supervisores le proporciona el acceso a información en tiempo real acerca de la actividad de chat de sus agentes.

Detalles del agente	Descripción
Nombre del agente	El nombre del agente.
	Nota: Si aparece un indicador de color rojo junto al nombre, el agente ha solicitado ayuda. Responda a través del módulo de detalles de chat (extremo derecha).
Estado	El estado de Live Agent del agente.
Acción	Las acciones que puede realizar para cambiar el estado del agente.
Número de sesiones de chat en curso	El número se sesiones de chat en las que está trabajando un agente.
Número de solicitudes asignadas	El número de solicitudes de chat pendientes asignadas actualmente al agente.
Tiempo transcurrido desde el inicio de sesión	El tiempo que el agente estuvo conectado en Live Agent.
Tiempo transcurrido desde la última vez que se aceptó	El tiempo transcurrido desde que el agente aceptó una solicitud de chat.
Mensaje al supervisor (opcional)	El mensaje privado que el agente envía con un indicador de ayuda.

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

Amplíe el nombre de cada agente para ver detalles acerca de los clientes con los que está chateando.

Detalles del cliente	Descripción
Nombre del visitante	El nombre del cliente, si está disponible.
IP	La dirección IP del dispositivo del cliente.
Red	La red del cliente, si está disponible.
Navegador	El tipo de navegador utilizado por el cliente para conectarse a su ventana de chat.
Ciudad	La ciudad desde la cual está chateando el cliente.
País	El país desde el cual está chateando el cliente.
Duración	El tiempo que el cliente ha trabajado en una sesión de chat con el agente.

Detalles del cliente	Descripción
Acción	Las acciones que puede realizar para ver la sesión de chat del cliente con el agente.

Lista de estado de la cola

La lista de estado de la cola en el panel de supervisores le proporciona el acceso a información en tiempo real acerca de las colas y los botones de chat de su organización.

Detalles de la cola	Descripción
Nombre de botón	El nombre del botón de chat.
ld.	El Id. exclusivo de Salesforce del botón de chat.
Longitud de la cola	El número de sesiones de chat a la espera de ser asignadas a un agente.
Espera máxima	El tiempo máximo que la sesión de chat de un cliente ha esperado para conectarse a un agente.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

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

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

Monitorear las sesiones de chat de sus agentes

Visualice las sesiones de chat de sus agentes desde el panel de supervisores mientras ayudan a sus clientes. Puede monitorear el desempeño de sus agentes y proporcionarles ayuda y comentarios en tiempo real mientras asisten a clientes.

- 1. En la lista Estado del agente, haga clic en
 ⊕ para ampliar la información acerca del agente cuyo chat desea visualizar. Si un agente ha solicitado ayuda, verá un indicador de color rojo junto al nombre y un mensaje privado (extremo derecho) si el agente ingresó alguno.
- 2. Para ver una sesión de chat, haga clic en **Ver** en la columna Acción de la sesión de chat que desea monitorear.

El monitor de chat se abre en la lista Estado del agente.

3. Para enviar un mensaje privado a un agente mientras el agente chatea con un cliente, escriba su mensaje en el campo de mensaje y pulse **Intro**.

El agente puede ver su mensaje en el registro de chat, pero el mensaje no es visible para el cliente.

Cuando finalice la supervisión del chat de su agente, haga clic en ⊕ de nuevo para contraer el monitor de chat.

Para eliminar un indicador después de proporcionar ayuda, haga clic en Bajar indicador.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

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

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

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

PERMISOS DE USUARIO

Para utilizar el panel de supervisores de Live Agent en la consola de Salesforce:

 Acceda a la ficha Supervisor de Live Agent en un perfil de usuario o conjunto de permisos e incluida en una aplicación de la consola de Salesforce

Para visualizar sesiones de chat de agentes:

 "Vista rápida de agente activada" en su configuración de Live Agent

Para enviar mensajes de susurro a agentes:

 "Mensajes de susurro activados" en su configuración de Live Agent

Asignar habilidades a agentes

Asigne habilidades a sus agentes ya que la experiencia de su equipo evoluciona.

- 1. En Configuración, ingrese *Habilidades* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Habilidades**.
- 2. Haga clic en el nombre de la habilidad que desee asignar.
- 3. Haga clic en Modificar.
- **4.** Seleccione si son los perfiles (recomendado) o los usuarios individuales quien tengan esta habilidad.

5. Haga clic en Guardar.

Si no tiene acceso a la página Habilidades, solicite a su administrador de Salesforce que active este permiso. Solo su administrador puede crear habilidades.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

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

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

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

PERMISOS DE USUARIO

Para asignar habilidades:

• "Asignar habilidades de Live Agent a usuarios"

Generar reportes sobre sesiones de Live Agent

Obtenga visibilidad de las actividades de chat de sus agentes creando reportes sobre las sesiones de chat de Live Agent.

Puede crear un tipo de reporte personalizado para sesiones de chat de Live Agent y utilizarlo para ejecutar reportes en las sesiones de sus agentes utilizando el Generador de reportes. Estos reportes de sesión de Live Agent pueden proporcionar perspectivas acerca de las actividades de chat de sus agentes, por ejemplo, si su equipo de agentes puede o no gestionar todas las solicitudes de chat de sus clientes.

- 1. Cree un tipo de reporte personalizado utilizando Sesiones de Live Agent como objeto principal.
- 2. Cree un nuevo reporte de Live Agent utilizando el Generador de reportes.
- 3. Personalice su reportes para incluir las columnas de información que desea en la función.
- 4. Guarde o ejecute el reporte.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

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

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

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

PERMISOS DE USUARIO

Para crear, modificar y eliminar reportes:

 "Crear y personalizar reportes"

Υ

"Generador de reportes"

Ficha Consola

Consola de agente

La consola de agente en la ficha consola facilita la búsqueda de información relacionada con menos cambios entre páginas.

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

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.

Puede configurar la consola de agente para mostrar la información más importante para su trabajo de acuerdo con sus necesidades de negocio. Antes de configurar o utilizar la consola de agente, revise la terminología de la consola de agente.

CONSULTE TAMBIÉN

Preguntas frecuentes acerca de la consola de agente Visualización de la consola de agente Navegación dentro de la consola de agente

Conceptos de la consola de agente

Revise la siguiente terminología utilizada para describir los componentes de la consola de agente:

Marcos

Separa secciones de la consola que muestran un registro, vista de lista u otra página diferente cada una.

Vista de lista

Marco superior de la consola que corresponde a una vista de lista de registros basados en criterios específicos. Las vistas de lista que puede seleccionar para que se muestren en la ficha Consola son las mismas vistas de lista definidas en las fichas de otros objetos. No puede crear una vista de lista dentro de la consola.

Vista de detalles

El marco central de la consola de agente que corresponde a la vista de página de detalles de cualquier registro seleccionado de otros marcos de la consola. La vista de detalles muestra los mismos formatos de página definidos para las páginas de detalles del objeto. Cuando un registro se muestra en la vista de detalles, se subraya en la vista de lista.

Vista en miniatura

El marco derecho de la consola de agente que muestra los registros asociados a los registros mostrados en la vista de detalles. Los campos mostrados en la vista en miniatura se definen en los formatos de página en miniatura por un administrador. La vista en miniatura no se muestra si el registro en la vista de detalles no tiene registros asociados.

Barra lateral

El marco izquierdo de la consola de agente que muestra los elementos recientes, la papelera y otros componentes, simplemente como la barra lateral que se muestra en cada página de Salesforce. Para mostrar u ocultar la barra lateral en la consola, haga clic en el borde del marco izquierdo.

Objetos relacionados

Objetos seleccionados por un administrador para su visualización en la vista en miniatura de la consola de agente cuando se muestran los registros de un tipo especial en la vista de detalles de la consola. Por ejemplo, cuando un caso está en la vista de detalles, un administrador puede seleccionar una cuenta, contacto o activo asociado para mostrar en la vista en miniatura.

Formatos de página en miniatura

Subconjunto de elementos en un formato de página existente de un registro que los administradores seleccionan para mostrar en la vista en miniatura de la consola de agente y en los detalles de activación. Los formatos de página en miniatura heredan del formato de página la configuración de asociaciones de perfil y tipo de registro, listas relacionadas, campos y acceso a campos.

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.

Formato de la consola

Objetos seleccionados por un administrador para mostrarlos en el marco de vista de lista de la consola de agente. Por ejemplo, si un administrador agrega casos a un formato de consola, los usuarios cuyos perfiles se asignan a ese formato de consola pueden ver las vistas de lista de los casos en el marco de la vista de lista de la consola.

CONSULTE TAMBIÉN

Consola de agente Visualización de la consola de agente Navegación dentro de la consola de agente Hoja de sugerencias: uso de la consola

Navegación dentro de la consola de agente

Lo que seleccione en la consola de agente determina el marco que muestra un registro.

En la vista de detalles, al hacer clic en:

- Los botones o vínculos del registro muestran el registro en la vista de detalles.
- Enviar por email esta página (🖂) muestra un vínculo al registro en un email.
- Vínculo a esta página () muestra el registro y la URL del registro en una nueva ventana del explorador.
- Vista de impresión () muestra una vista de impresión del registro en una ventana emergente.
- **Personalizar página** (**P**) le permite personalizar la presentación de listas relacionadas en la vista de detalles del registro.
- Ayuda para esta página (2) muestra una página de ayuda online para el registro.

En la vista en miniatura, al hacer clic en:

- Los vínculos, se muestra el registro en la vista de detalles. Los registros asociados se muestran en la vista en miniatura.
- Ver muestra todo el registro en la vista de detalles.
- Modificar, se muestra una página de modificación en miniatura en la vista en miniatura.

Para modificar un campo que no se muestra en la página de modificación en miniatura, haga clic en **Ver** para mostrar todo el registro en la vista de detalles y, a continuación, haga clic en **Modificar** desde la vista de detalles.

• Mostrar más bajo una lista relacionada, se mostrarán más registros de la lista relacionada en la vista en miniatura. Mostrar más muestra otros cinco registros cada vez que hace clic hasta un máximo de 100.

Nota: La vista en miniatura no se muestra si el registro en la vista de detalles no tiene registros asociados.

En la vista de lista, al hacer clic en:

- Un vínculo muestra el registro en la vista de detalles.
- Actualizar, se vuelve a cargar la vista de lista con cualquier actualización que se haya producido en los registros desde que empezó a visualizar la lista.
- El encabezado de una columna ordena dicha columna en orden ascendente. Haga clic otra vez en el encabezado para ordenar la lista en orden descendente.
- Una letra al final de la vista de lista filtra sus registros de vista de lista por dicha letra.

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.

- más o menos al final de la vista de lista, se muestra más o menos información en la lista.
- Página anterior o Página siguiente al final de la vista de lista, se muestra la página anterior o siguiente de los elementos en la lista.
- Para obtener más información, consulte Uso de la vista de lista de la consola de agente .

En la barra lateral, al hacer clic en:

- El borde del marco izquierdo, se abre la barra lateral en la consola. Haga clic en el borde del marco izquierdo durante un segundo para ocultar la barra lateral.
- Un registro bajo Elementos recientes, se muestra el registro en la vista de detalles.
- Calendario, se muestra el calendario en la vista de detalles.
- Papelera muestra la papelera en la vista de detalles.

CONSULTE TAMBIÉN

Preguntas frecuentes acerca de la consola de agente Consola de agente Conceptos de la consola de agente Visualización de la consola de agente Uso de la vista de lista de la consola de agente

Visualización de la consola de agente

Puede empezar utilizando la consola de agente después de que su administrador la haya configurado como se describe en Consola de agente.

Para visualizar la consola de agente, haga clic en la ficha Consola. Para salir de la consola, seleccione cualquier ficha.

No se muestran datos en la consola si la vista de lista seleccionada no contiene ningún registro.

 Nota: Únicamente puede acceder a la consola de agente si su administrador ha asignado su perfil de usuario a un formato de consola y le ha concedido acceso a la ficha Consola.
 Puede personalizar su visualización para que la ficha Consola esté visible en sus conjuntos de fichas.

CONSULTE TAMBIÉN

Preguntas frecuentes acerca de la consola de agente Consola de agente Navegación dentro 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.

Uso de la vista de lista de la consola de agente

La vista de lista de la consola de agente le permite realizar rápidamente acciones dentro de Salesforce sin abandonar la consola.

Mostrar vistas de lista

Seleccione un objeto de la lista desplegable de la parte superior izquierda del marco de vista de lista y, a continuación, seleccione una vista de lista del objeto para mostrar en el marco de la vista de lista de la consola. No puede crear una vista de lista dentro de la consola.

Haga clic en **Actualizar** para volver a cargar la vista de lista con cualquier actualización que se haya producido en los registros desde que empezó a visualizar la lista. El botón de actualización cambia automáticamente de color cuando se han producido las actualizaciones de registros.

Los registros se ponen en cursiva en la vista de lista cuando los modifica en la vista de detalles. Esto le muestra los registros que ha modificado.

Búsqueda

Ingrese palabras claves en el cuadro de búsqueda sobre la vista de lista y haga clic en lr para

utilizar la búsqueda avanzada en todos los registros que se puedan buscar y a los que pueda acceder en su organización. Los términos en una búsqueda avanzada se consideran palabras separadas en lugar de una frase y se pueden encontrar en diferentes campos indexados dentro de un registro. De manera que al buscar *Patricia López* en la búsqueda avanzada, se encontrará un contacto llamado "Patricia M López", así como otro contacto llamado "Patricia Rodríguez" con la dirección de email "rodriguez@lopez.com." Los resultados de la búsqueda se muestran en la vista de detalles.

Crear registros

En la lista desplegable Nuevo, seleccione un objeto para crear un nuevo registro. Las páginas de nuevos registros se muestran en la vista de detalles.

Ver elementos recientes

En la lista desplegable Elementos recientes puede seleccionar cualquiera de los 10 registros que ha visualizado más recientemente. Los elementos recientes se muestran en la vista de detalles.

Realizar acciones masivas

Seleccione la casilla de verificación situada junto a los elementos de la vista de lista y, en la lista desplegable Acción masiva, seleccione la acción que desea realizar en todos los registros seleccionados.

Si realiza una acción masiva de más de 200 registros mientras utiliza Internet Explorer, puede que cierre sesión automáticamente en Salesforce.

Nota: No se muestran datos en la consola si la vista de lista seleccionada no contiene ningún registro.

CONSULTE TAMBIÉN

Consola de agente

Conceptos de la consola de agente

Visualización de la consola de agente

Navegación dentro 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.

Preguntas frecuentes acerca de la consola de agente

- ¿En qué se diferencia la ficha Consola del resto de ficha de Salesforce?
- ¿Cómo puedo visualizar la consola de agente?
- ¿Por qué solo puedo ver las vistas de lista de ciertos objetos en la consola de agente?
- ¿Puedo ver más de una Consola de agente?
- ¿Es lo mismo la consola de agente que la consola de Salesforce?

¿En qué se diferencia la ficha Consola del resto de ficha de Salesforce?

La ficha Consola es como el resto de fichas de Salesforce, salvo que la consola puede mostrar registros de diferentes fichas de Salesforce en una única ficha Consola. Esta visualización especializada se denomina la consola de agente y le permite tener toda la información necesaria en una ficha cuando interactúa con Salesforce. Mediante la consola de agente en la ficha Consola, puede

encontrar, ver y modificar rápidamente los registros como casos, cuentas y contactos con apenas unos clics y sin tener que cambiar continuamente de pantalla.

CONSULTE TAMBIÉN

Preguntas frecuentes acerca de la consola de agente

¿Cómo puedo visualizar la consola de agente?

Puede visualizar la consola de agente haciendo clic en la ficha Consola. Únicamente puede acceder a la consola de agente si su administrador ha asignado su perfil de usuario a un formato de consola y le ha concedido acceso a la ficha Consola. Puede personalizar su visualización para que la ficha Consola esté visible en sus conjuntos de fichas.

CONSULTE TAMBIÉN

Preguntas frecuentes acerca de la consola de agente

¿Por qué solo puedo ver las vistas de lista de ciertos objetos en la consola de agente?

Su administrador define en el formato de consola asignado a su perfil de usuario las vistas de lista de objetos que puede visualizar en la consola de agente.

CONSULTE TAMBIÉN

Preguntas frecuentes acerca 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.

¿Puedo ver más de una Consola de agente?

No. Solo puede ver una Consola de agente. Sin embargo, su administrador puede personalizar varios formatos de consola de agente diferentes para mostrar una variedad de objetos de la vista de lista de la consola de agente y, a continuación, asignar dichos formatos de consola a distintos perfiles de usuario para cubrir las necesidades de negocio de distintos usuarios.

CONSULTE TAMBIÉN Preguntas frecuentes acerca de la consola de agente

¿Es lo mismo la consola de agente que la consola de Salesforce?

No. La consola de Salesforce supone una mejora con respecto a la consola de agente proporcionándole opciones y tecnologías más avanzadas.

CONSULTE TAMBIÉN

Preguntas frecuentes acerca de la consola de agente

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning

EDICIONES

Experience

Uso del servicio al cliente de redes sociales

Sugerencias de acción social

Utilice la acción social en las noticias en tiempo real del caso o prospecto para responder a publicaciones de redes sociales. Seleccione un tipo de mensaje apropiado al redactar una respuesta. Por ejemplo, puede elegir responder con un mensaje directo en Twitter en vez de un tweet público.

Recomendamos que el formato de la acción social incluya los siguientes campos, como mínimo.

Campo	Descripción (Description)	El servicio al cliente de redes
In Reply To	Publicación social a la que está respondiendo y su contenido. Utilice los vínculos Responder, Retuitear y Comentar en las noticias en tiempo real para agregar contenido a un elemento específico de las noticias en tiempo real.	sociales está disponible en Enterprise Edition, Performance Edition y Unlimited Edition.
Cuentas sociales gestionadas	Debe tener acceso a la cuenta social gestionada por conjunto de permisos o perfil. Utilice el menú desplegable para cambiar a otra cuenta a la que tenga acceso.	PERMISOS DE USUARIO Para enviar y recibir publicaciones o mensajes de redes sociales: • "Objetos de redes sociales" Y "Publicador social" Y
Tipo de mensaje	De manera predeterminada, el tipo de mensaje se establece como Responder para publicaciones entrantes. Utilice el menú desplegable para cambiar a otro tipo de mensaje válido.	
Contenido	Todo el contenido saliente debe ser único para la interacción; no puede enviar el mismo contenido en la misma plática Todas las respuestas de Twitter deben comenzar con un controlador: @[controlador social].	Noticias de caso activado Y Cuenta social

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.

Si sus publicaciones requieren aprobación antes de su envío, puede hacer clic en **Enviar para aprobación** para iniciar el proceso de revisión. Puede **Recuperar** la publicación antes de su aprobación o rechazo. Si se rechaza una publicación, puede **Reintentar** una publicación reescrita. Cuando se aprueba su publicación, se publica automáticamente.

Estas son algunas sugerencias para trabajar con las redes sociales.

- Puede indicar si le gusta o no le gusta, ver la fuente y eliminar redes sociales desde las noticias en tiempo real de casos en Lightning Experience. No obstante, debe responder a las publicaciones en Salesforce Classic.
- Las direcciones URL en una publicación social se convierten en vínculos activables.
- Al eliminar publicaciones, considere que los mensajes directos de Twitter se comportan como los emails. Por ejemplo, el remitente puede eliminar sus mensajes directos de una vista de plática. Sin embargo, el destinatario tiene ese mensaje directo en su vista de plática hasta que elija eliminarlo.

- Hablando de Mensajes directos de Twitter, Twitter tiene una preferencia por "Recibir mensajes directos de cualquier usuario". Por lo tanto, dependiendo de si el permiso se establece en su cuenta o la del destinatario, es posible que no se necesiten seguirse para enviar mensajes directos.
- Si su configuración de Twitter le permite recibir mensajes directos de cualquier usuario, puede enviar vínculos profundos para invitar usuarios a conversaciones de mensaje directo. Para enviar una invitación de mensaje directo con un vínculo profundo, pegue este vínculo en su mensaje saliente: https://twitter.com/messages/compose?recipient_id={Id. de usuario numérico de la cuenta de Twitter}

Podrá encontrar el ld. numérico de su cuenta de Twitter en twitter.com dirigiéndose a **Su usuario de Twitter** > **Configuración** > **Tus datos de Twitter**. Twitter controla las direcciones URL y la representación en sus clientes nativos.

- Los agentes pueden utilizar el vínculo **Ver origen** para ir a la publicación original en su red social.
- En Salesforce1, los agentes pueden ver y responder a contenido social desde dispositivos móviles.
- Solo cambie el campo de lista de selección Estado en publicaciones de redes sociales si está trabajando con publicaciones salientes. Si un agente establece manualmente el estado en la página de detalles de publicación de redes sociales entrantes, las publicaciones de redes sociales en las noticias en tiempo real del caso podrían no coincidir. Recomendamos eliminar el campo Estado en el formato de la página de detalles de la publicación de redes sociales de redes sociales en las noticias en tiempo real del caso podrían no coincidir. Recomendamos eliminar el campo Estado en el formato de la página de detalles de la publicación de redes sociales entrante. Por ejemplo, si cambia el Estado de una publicación entrante a Envío, el vínculo Responder en el elemento de noticias en tiempo real del caso desaparece hasta que cambia el estado a Ninguno de nuevo.

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.

Aquí se incluyen las sugerencias para solucionar algunos mensajes de error posibles.

Mensaje	Acción
No puede enviar un mensaje directo a este usuario de Twitter porque no le sigue.	Use una respuesta para pedir al usuario de Twitter que siga su cuenta social gestionada. Cuando le siga, envíele un mensaje directo.
¡Vaya! Eso ya lo ha dicho Cambie el mensaje y vuelva a intentarlo.	No puede publicar el mismo texto dos veces. Cambie el contenido y vuelva a enviarlo.
Su contenido es demasiado largo.	Redúzcalo a 140 caracteres como máximo. Para las respuestas de Twitter, el controlador se incluye en el conteo de caracteres.
Las respuestas de Twitter deben comenzar con un controlador.	El campo de contenido de una respuesta de Twitter debe tener el siguiente formato: @[controlador del remitente] texto del mensaje.
	Asegúrese de que haya un espacio entre el controlador del remitente y su mensaje.
Su tipo de mensaje de respuesta debe ser compatible con el tipo de mensaje de la publicación original.	Cambie el tipo de mensaje para que coincida con el mensaje original.

Mensaje	Acción
Su inicio de sesión en Social Studio ha fallado. El nombre de usuario o contraseña pueden ser incorrectos. Actualice sus credenciales o restablezca su contraseña.	Un administrador debe modificar las credenciales de Social Studio en la página de configuración Medias sociales.
	Nota: Cuando un administrador actualiza o realiza una copia de una organización de Sandbox, se crea una nueva organización, con un nuevo Id., convirtiendo el inicio de sesión de Social Studio en inválido.
Su publicación no se ha enviado.	Recomendamos que cree un flujo de trabajo para notificar al propietario del caso que ha fallado el intento de enviar una respuesta por Twitter.

CONSULTE TAMBIÉN

Guía completa del Servicio al cliente de redes sociales

Gestionar publicaciones de redes sociales

Una publicación de redes sociales es un objeto de Salesforce que representa una publicación de una red social como Facebook o Twitter.

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.

La ficha o el objeto Publicaciones de redes sociales es una recopilación de información sobre una publicación de una persona o compañía en una red social, como Twitter o Facebook. La información disponible para una publicación varía en función de la red social. Puede ver y gestionar publicaciones de redes sociales.

Nota: Para publicaciones entrantes, la configuración de un valor de lista de selección de Estado en la página de detalles de publicaciones en redes sociales no permanece con la publicación ya que este campos es únicamente para publicaciones entrantes.

- 1. Haga clic en la ficha Publicaciones de redes sociales.
- 2. De forma opcional, puede seleccionar una vista.

La lista cambia por defecto a los elementos vistos recientemente. Seleccione una Vista o cree una para filtrar la lista de publicaciones. Si su organización tiene la moderación habilitada, seleccione **Publicaciones sociales sin caso** para ver y crear un caso o ignorar publicaciones. También puede crear una vista que se ajuste a sus necesidades.

EDICIONES

Disponible en: Lightning Experience y Salesforce Classic

Las publicaciones y personas de redes sociales están disponibles en: Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition y Professional Edition.

PERMISOS DE USUARIO

Para instalar e implementar Social Studio para Salesforce:

```
    "Personalizar aplicación"
```

3. Haga clic en el nombre de la publicación de redes sociales que quiera gestionar o en **Nueva publicación social** para crear una publicación.

Si seleccionó una vista, puede hacer clic en Modificar o Eliminar según corresponda.



4. Para gestionar publicaciones sin casos, seleccione las publicaciones que desee para crear un caso o ignorar y haga clic en **Crear caso** e **Ignorar** como corresponda.

Por ejemplo, un agente puede ignorar una publicación de Facebook que diga "¡Os quiero, tíos!", ya que no garantiza un caso.

Si está utilizando el paquete de inicio del servicio de atención al cliente de redes sociales, puede activar la moderación de casos en la ficha Cuentas sociales en Configuración, consulte Configurar el servicio al cliente de redes sociales. Para habilitar la moderación a través de Social Studio, consulte Habilitar la moderación para el servicio al cliente de redes sociales

- 5. Si tiene Aprobaciones activadas, la ficha Publicaciones de redes sociales tiene una vista de lista Publicaciones en redes sociales pendientes de aprobación que le permite revisar varias publicaciones pendientes y aprobar o rechazarlas según desee.
 - Nota: Una vez activadas las aprobaciones, los botones Aprobar publicaciones y Rechazar publicaciones permanecen en la ficha Publicaciones en redes sociales. Sin embargo no funcionan para publicaciones entrantes y que no necesitan aprobación.
 - Sugerencia: Si aprueba una publicación desde la vista de lista Publicaciones en redes sociales pendientes de aprobación y una interrupción del sistema, tiempo de inactividad de la sesión u otro problema inesperado evita la publicación de ésta en las redes sociales pensadas, aparece un mensaje de error solo en el caso individual, no en la vista de lista. Para ayudar a respetar cualquier compromiso de su compañía referente a tiempos de respuesta en redes sociales, después de la aprobación de publicaciones desde la vista de lista, recomendamos consultar los estados de las publicaciones para asegurarse de que se han enviado correctamente y no necesitan ser reenviados.

En la página de detalles de la publicación de redes sociales podrá:

• Ver, modificar y crear el contenido y la información de la publicación.

🕜 Nota: La información varía según la red social de la que provenga la persona.

No olvide hacer clic en **Guardar** para guardar los cambios o crear una publicación.

- Si su organización tiene habilitada la moderación, puede crear un caso para una publicación o ignorarla si no garantiza un caso.
- Elimine la publicación de su organización de Salesforce.
 - Nota: Las publicaciones de redes sociales no se eliminan cuando se elimina su registro principal, habitualmente un caso. Del mismo modo, si una publicación de redes sociales con una cuenta, un contacto o un prospecto asociado a través del campo polimórfico Quién, la eliminación de cualquiera de esos registros relacionados no afecta a la publicación en redes sociales.

Puede responder a una publicación de redes sociales únicamente desde las noticias de casos o prospectos, no desde la ficha Publicaciones de redes sociales.

CONSULTE TAMBIÉN

Gestionar personas de redes sociales

Sugerencias de acción social

Guía completa del Servicio al cliente de redes sociales

Gestionar personas de redes sociales

Una persona de redes sociales es un objeto de Salesforce que representa al perfil de un contacto en una red social como Facebook o Twitter.

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.

La ficha o el objeto Personas de redes sociales es una recopilación de información disponible públicamente sobre una persona o compañía en Twitter o Facebook. Una persona está relacionada con la red social y puede haber múltiples personas de redes sociales relacionadas con un único contacto. Puede modificar y eliminar una persona de redes sociales, pero no puede crear manualmente una persona de redes sociales de Salesforce. Las personas de redes sociales se crean a partir de información pública en los sitios de redes sociales. Puede ver y gestionar sus registros de personas de redes sociales como otros registros en Salesforce.

Nota: Los campos de persona social pueden tener longitudes de caracteres máximas establecidas por límites personalizados o estándar de Salesforce. Por ejemplo, el primer campo de nombre está limitado a 40 caracteres. Si una persona social con un nombre de más de 40 caracteres está creada desde una publicación social entrante, el nombre se trunca al 40° carácter.

- 1. Haga clic en la ficha Personas de redes sociales.
- 2. De forma opcional, puede seleccionar una vista.

La lista cambia por defecto a los elementos vistos recientemente. Seleccione **Todos** en la lista desplegable Ver para mostrar todas las publicaciones en redes sociales de su organización. También puede crear una vista que se ajuste a sus necesidades.

3. Haga clic en el controlador social que desee gestionar.

Si ha seleccionado una vista, haga clic en Modificar o Eliminar según corresponda.

Advertencia: Si elimina las personas de redes sociales a través de la función Contactos y cuentas sociales, todas las publicaciones de redes sociales relacionadas también se eliminarán.

En la página de detalles de la persona de redes sociales podrá:

• Ver y modificar la información disponible del contacto para esa red social.

Nota: La información varía según la red social de la que provenga la persona.

- Eliminar la persona de redes sociales de su organización.
- Crear, modificar y eliminar publicaciones de redes sociales.
- Vea qué red social creó la persona social en el campo Aplicación de origen. Este campo se establece en la creación y no es actualizable. Las personas de redes sociales creadas antes de Summer '15 no tienen este campo.

Advertencia: No hay seguridad a nivel de campo, por lo que no podrá controlar quién puede crear, leer, modificar o eliminar personas de redes sociales. Cualquiera de su organización puede ver todos los datos de un objeto Persona de redes sociales.

CONSULTE TAMBIÉN

Gestionar publicaciones de redes sociales

- Sugerencias de acción social
- Guía completa del Servicio al cliente de redes sociales

EDICIONES

Disponible en: Lightning Experience y Salesforce Classic

Las publicaciones y personas de redes sociales están disponibles en: Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition y Professional Edition.

PERMISOS DE USUARIO

Para instalar e implementar Social Studio para Salesforce:

"Personalizar aplicación"

ÍNDICE

A

Accesos directos del teclado USO 155 valores predeterminados 156 Acción social, La 204 acuerdo a nivel de servicio 101-104, 108-110, 114-116 Adaptador de CTI comprobación de una versión 55 Adaptadores de CTI comprobación de una versión 55 administración de asignaciones 108-109, 114-115 algoritmo de búsqueda 127 Archivado artículos 135 versiones de artículos 135 Archivo artículos 134 Artículos activar archivos PDF en emails de casos 32 archivado 134 buscar 124 buscar en la consola de Salesforce 161 creación de un artículo a partir de una respuesta 72 crear 128 eliminación 136 enviar como archivos PDF desde casos 32 gestionar 119 modificación 128 modificar 128 publicar 132 sugerencias para casos 29 traducir 133 versiones 135 versiones archivadas 135 visibilidad de campos en archivos PDF 32 asignación contacto 104 proceso 104 Asignación casos 18 asignaciones adición 102 administración 104 colaboración 102 creación 102

asignaciones (continuación) descripción general 101, 104 duplicación 102 eliminación 102 verificación 103 vista 102 Asignaciones campos 106

B

Barra lateral de Knowledge uso 161 Barras laterales Barra lateral de Knowledge 161 Buscar artículos 124 fuentes externas 124 Salesforce Knowledge 124 Búsqueda preguntas 97 soluciones 139 Búsqueda de una pregunta 64

С

Campos casos 11 equipos de caso 101 Campos personalizados Salesforce Knowledge 129–131 Casos aceptación de propiedad 5 actualización masiva 5 asignación 18 búsqueda de soluciones 139 cambio de estado 5 cambio de varios propietarios 5 campos 11 casos relacionados 27 cierre 31 cierre de varios casos 5 colaboración 19 comentarios 7 creación de comentarios de casos 9-10 descripción general 3 email para registro de casos 33 email para registro de casos on-demand 33

Casos (continuación) Eventos clave 16 historial del caso 11 jerarquías 27 página de inicio 4 presentación y modificación 6 presentación y modificación de comentarios 8 solución 28 toma de posesión de una cola 4 trabajo con email 33 vista desde la ficha Casos 4 Casos principales vista 27 Categoría exploración de preguntas 65 Centro de llamadas cambio del estado de usuario 51 comprobación de la versión de un adaptador 55 creación de registros de llamadas 46 finalización de una llamada 49 hacer clic para marcar 55 inicio de sesión 50 modificación de configuración personal 44 puesta en espera de un emisor 47 realización de una llamada 53 realización de una llamada de conferencia 48 requisitos del sistema 41 respuesta a una llamada 45 transferencia de una llamada 48 uso 50 uso de un directorio de centro de llamadas 52 utilizar en la consola de Salesforce 160 Cierre casos 31 varios casos 5 Colaboración casos 19 Colas toma de posesión de casos 4 Combinación ideas 85 Comentarios casos 7 Componentes de la consola favoritos 155 fichas más recientes 155 historial 155 Configurar la consola de Salesforce accesos directos del teclado 156

Conocimiento contextual 161 Consola Vea consola de Salesforce 197 Consola de agente acerca de 197 conceptos 198 navegación 199 vista 202 vista de lista 201 visualización 200 Consola de Salesforce campo 158 componente 155 favoritos 155 fichas más recientes 155 historial 155 uso 151 contrato de servicio campos 110 colaboración 109 creación 109 descripción general 108 duplicación 109 eliminación 109 modificación 109 transferencia 109 vista 109 contratos de servicio 108-110, 114 Creación soluciones 143

D

Descripción general casos 3 soluciones 138 Directorios uso de centros de llamadas 52

E

Editor HTML 87 Eliminación pregunta 64 soluciones 146 Email casos 33 trabajo con borradores 39 Emails de borrador 39 Equipos de caso campos 101

Índice

Eventos clave casos 16

F

Fichas anclar fichas 153 copiar las URL de fichas 153 ficha de navegación 153 ficha Detalles de Live Agent 167 fichas de marcas de favoritos 153 fichas principales 153 retirar 158 retirar fichas 153 subfichas 153 utilizar en la consola 152 Fuentes externas buscar 124

Η

Hacer clic para marcar 55 Historial de la solución 149 Historial del caso 11

Ideas actividad reciente 82 combinación 85 comentarios 80-81 degradar 79 descripción general 74 desencadenadores 86 eliminación 81 estado 84 fuentes 83 fuentes de distribución 83 ideas duplicadas 85 ideas duplicadas sugeridas 84 ideas similares 84 modificación 84 promocionar 79 publicación 84 reglas de flujo de trabajo 86 reglas de validación 86 respuestas recientes 82 sugerencias 86 Temas de Idea 89 uso 76 vista 76 votación 79

Inicio de sesión en SoftPhone 50

K

Knowledge 127

L

Listas ancladas cambiar tamaño 155 Live Agent adjuntar registros a transcripciones 172 artículos 171 bloquear 182 cambio de estado 164 Consola de Salesforce 163, 191–192 datos confidenciales 182 estado 165, 193 ficha detalles 167 finalizar sesión de chat 175 habilidades 196 lista de estado de la cola 194 lista de estado del agente 193 mensajes de susurro 195 monitorear sesiones de chat 195 panel de supervisores 191-195 platicar con clientes 166 registro de visitantes 184 registros de clientes 183 retirar chats 158 sesiones 197 Texto rápido 169 tipo de reporte personalizado 197 transcripciones 172, 184-185 transferir archivos 170 transferir chats 174, 178 Widget Knowledge One 171 Llamadas de conferencia realización 48 Llamadas de SoftPhone conferencia 48 finalización 49 hacer clic para marcar 55 realización 53 registro 46 respuesta 45 transferencia 48 Llamadas telefónicas Consulte Llamadas de SoftPhone 53

Μ

Mejor respuesta 69, 99 mensajes de email aprobación de borradores 39 revisión de borradores 39 Modificación casos 6 comentarios de casos 8 pregunta 64 Múltiples controles 158

Ν

Noticias de caso acciones 29 adjuntar archivos a mensajes de email 37 adjuntar artículos 30 archivos adjuntos de mensajes de email 37 cambio de estado de caso 29 creación de publicaciones en el portal 58 descripción general 20 editor de texto enriquecido 40 email 40 enviar artículos por email 30 envío de email 35 envío de email a clientes 29 filtros de noticias en tiempo real 21 herramienta de artículos 30 impresión 25 listas relacionadas 22 página de detalles de caso 26 publicación en portal de cliente 29 redacción de email 38 registro de llamadas 29 respuesta a email 35 uso de acciones 29 uso de plantillas 38 uso de Texto rápido en 40 vista de impresión 25 Notificaciones distribuidas visualización en una consola 159

Ρ

panel de supervisores lista de estado de la cola 194 lista de estado del agente 193 mensajes de susurro 195 monitorear sesiones de chat 195 partida de contrato campos 116

partida de contrato (continuación) descripción general 114 partidas de contratos adición 115 colaboración 115 creación 115 eliminación 115 Perfil Actividad de la comunidad 56 Ideas 56 Perfil 56 Preguntas 56 Persona de redes sociales 208 Portal de clientes trabajo con usuarios 57 Pregunta de acuerdo con una respuesta 68 eliminación 64 exploración dentro de una categoría 65 exploración en una zona 65 modificación 64 modificación de una respuesta 67 no de acuerdo con una respuesta 68 pregunta 62 respuesta a 67 selección de la mejor respuesta 69 seleccionar mejor respuesta 99 vista 64, 70 votación por una respuesta 68 Preguntas búsqueda 97 creación 63, 97 distribución a un caso 73 ficha 97 vista 97 vistas de lista 97 Preguntas más frecuentes Consola de agente 203 Consola de Salesforce 203 ficha Consola 203 redacción de soluciones 150 Soluciones 149 visualización de la consola de agente 202 Presentación casos 6 comentarios de casos 8 soluciones 141
Promoción de artículos respuestas 97 Propiedad cambio de la propiedad del caso 5 Publicación de redes sociales 206 Publicar artículos 132 traducciones 132

R

registro de interacciones uso 159 Respuesta a una pregunta 67 modificación 67 promoción a artículo 72 vista 70 Respuestas búsqueda de una pregunta 64 creación de un artículo 72 de acuerdo con una respuesta 68 descripción general 59 distribución de una pregunta a un caso 73 eliminación de una pregunta 64 exploración de preguntas en una categoría 65 exploración de preguntas en una zona 65 modificación de una pregunta 64 modificación de una respuesta 67 no de acuerdo con una respuesta 68 realización de una pregunta 62 respuesta a una pregunta 67 selección de la mejor respuesta 69 uso 61 visualización de sus preguntas 70, 97 visualización de sus respuestas 70, 97 visualización de una pregunta 64 votación por una respuesta 68 Respuestas de Chatter distribución de una pregunta a un caso 73 respuestas a emails 100 terminología 95 uso <mark>96</mark> Retirar componentes lista de 158 uso 158 Revisión soluciones 145

S

Salesforce Knowledge Ficha Artículos 137 Ficha Knowledge 137 Knowledge One 137 traducir artículos 133 vínculos inteligentes 129-131 Service Cloud 1 Servicio al cliente de redes sociales la acción social 204 SoftPhone descripción general 41 inicio de sesión 50 modificación de configuración personal 44 retirar 158 uso 50 utilizar en la consola de Salesforce 160 versión 3.0 43 versiones 1.0 y 2.0 42 Solución de casos 28 Soluciones adjuntar a los casos 141 búsqueda 139 categorías 147 creación 143 descripción general 138 eliminación 146 estado de traducción 148 historial de la solución 149 página de inicio 148 redacción de soluciones 150 revisión 145 sugerencias sobre escritura 144 vista desde la ficha Soluciones 143 visualización 141

Τ

Teclas de acceso rápido uso 155 valores predeterminados 156 Temas de Idea creación 89 gestión 91 Temas de Ideal creación 91 Términos de búsqueda promocionados gestionar 126 Texto rápido uso en Noticias de caso 40 traducciones 134 Traducciones archivado 134 publicar 132 Traducir artículos en Salesforce Knowledge 133 transcripción de chat en directo campos 185 transcripciones de chat en directo evento 188

U

uso 90 Utilizar la consola de Salesforce accesos directos del teclado 155–156 agregar notas a registros 159 artículos para resolver casos, uso 161 descripción general 151 fichas 152–153 listas ancladas 155 notificaciones distribuidas 159 retirar componentes 158 softphone 160 Utilizar la consola de Salesforce (continuación) utilizar con múltiples controles 158

V

vínculos inteligentes Salesforce Knowledge 129–131 Vista casos 4 casos relacionados 27 jerarquías de casos 27 soluciones 143 Visualización de una pregunta 64 Votación de acuerdo con una respuesta 68 no de acuerdo con una respuesta 68 por una respuesta 68

W

Widget Knowledge One 171

Ζ

Zonas exploración de preguntas 65