

CALL TECNICO ETB

MANUAL TECNICO DEL SIMULADOR SALESFORCE(PYMES)
(GUIA TECNICA SALESFORCE(PYMES))

SEPTIEMBRE DE 2024

INTRODUCCIÓN

Salesforce es una plataforma CRM (Customer Relationship Management) en la nube diseñada para ayudar a las pequeñas y medianas empresas (PYMEs) a gestionar sus ventas, marketing, servicio al cliente y más. Este manual técnico está diseñado para guiarte en la instalación, configuración, administración y personalización de Salesforce, con un enfoque en las necesidades y recursos típicos de las PYMEs.

Objetivo del Manual: Ofrecer instrucciones claras y prácticas para implementar, administrar y personalizar Salesforce en una PYME, además de proporcionar soluciones para problemas técnicos comunes.

Audiencia: Administradores de Salesforce, pequeños equipos de TI, y cualquier personal encargado de gestionar y mantener Salesforce en una PYME.

REQUISITOS DEL SISTEMA

Hardware:

No se requiere hardware específico para Salesforce. La plataforma es accesible desde cualquier dispositivo con un navegador web moderno.

Software:

Navegadores recomendados: Google Chrome, Mozilla Firefox, Apple Safari, y Microsoft Edge.

Cuenta

Necesitarás una cuenta Salesforce activa para acceder a la plataforma y utilizar sus funcionalidades.

Salesforce:

INSTALACIÓN Y CONFIGURACIÓN INICIAL

Crear una Cuenta:

1. Visita salesforce.com y regístrate para obtener una cuenta.
2. Completa el formulario de registro y sigue las instrucciones para activar tu cuenta.

Acceso a Salesforce:

1. Inicia sesión en Salesforce mediante login.salesforce.com.
2. Introduce tus credenciales para acceder a la plataforma.

Configuración Inicial:

1. **Información de la Empresa:**
 - Inicia sesión y accede a "Configuración" desde el ícono de engranaje en la esquina superior derecha.
 - Actualiza la información de tu empresa, como nombre, dirección y detalles de contacto.
2. **Gestión de Usuarios:**
 - Añade nuevos usuarios desde la sección "Usuarios" en la configuración.
 - Asigna perfiles y roles adecuados a cada usuario para definir permisos y accesos.
3. **Personalización Básica:**
 - Ajusta la interfaz de Salesforce y la experiencia del usuario para que se adapten a las necesidades de tu PYME.

ADMINISTRACIÓN DEL SISTEMA

Gestión de Usuarios:

1. **Añadir Usuarios:**
 - Ve a "Usuarios" y selecciona "Nuevo Usuario".
 - Completa los datos requeridos, como nombre, correo electrónico y rol.
2. **Permisos y Roles:**
 - Configura roles en "Roles" para gestionar el acceso a diversas funcionalidades y datos.
 - Ajusta permisos desde "Perfiles" para definir los accesos y acciones permitidos a los usuarios.

Seguridad:

1. **Políticas de Seguridad:**
 - Establece políticas de contraseñas en la sección de seguridad.
 - Implementa autenticación multifactor (MFA) para añadir una capa adicional de seguridad.
2. **Auditoría y Registro:**
 - Activa el seguimiento de auditoría para monitorizar cambios y accesos en el sistema.

PERSONALIZACIÓN Y DESARROLLO

Objetos y Campos:

1. **Crear Objetos Personalizados:**

- Accede a "Object Manager" y selecciona "Nuevo Objeto" para definir objetos personalizados según los requerimientos de tu negocio.

2. **Añadir Campos Personalizados:**

- En cada objeto, usa la opción "Campos y Relaciones" para agregar campos personalizados que se ajusten a las necesidades específicas.

Automatización de Procesos:

1. **Reglas de Flujo de Trabajo:**

- Utiliza "Process Builder" o "Flow" para diseñar automatizaciones que optimicen procesos y tareas repetitivas.

2. **Reglas de Escalación y Alertas:**

- Configura reglas de escalación y alertas para una gestión más eficiente de casos y oportunidades.

Desarrollo Personalizado:

1. **Apex:**

- Desarrolla lógica personalizada utilizando Apex si tienes conocimientos técnicos avanzados.

2. **Visualforce:**

- Crea interfaces de usuario personalizadas con Visualforce para mejorar la experiencia del usuario.

3. **Lightning Web Components (LWC):**

- Usa Lightning Web Components para desarrollar componentes modernos y reutilizables si tu equipo tiene experiencia en desarrollo.

RESOLUCIÓN DE PROBLEMAS

Problemas Comunes:

1. **Acceso a Datos:**
 - Verifica los permisos del usuario y los filtros de vista para solucionar problemas relacionados con el acceso a datos.
2. **Errores en la Creación de Registros:**
 - Asegúrate de que todos los campos obligatorios estén completos y revisa las reglas de validación para resolver errores en la creación de registros.
3. **Problemas de Rendimiento:**
 - Revisa la configuración de la plataforma y la personalización para identificar y solucionar posibles causas de problemas de rendimiento.

Soporte Técnico:

- Accede al [portal de soporte de Salesforce](#) para crear casos y recibir asistencia técnica.
- Consulta la [comunidad de Salesforce](#) y la base de conocimientos para obtener soluciones adicionales.

MANTENIMIENTO Y ACTUALIZACIONES

Mantenimiento Regular:

1. **Copias de Seguridad:**
 - Realiza copias de seguridad periódicas de los datos utilizando las herramientas de Salesforce o soluciones de terceros.
2. **Monitoreo del Sistema:**
 - Utiliza herramientas de monitoreo para verificar la salud y el rendimiento del sistema.

Actualizaciones del Sistema:

1. **Instalación de Actualizaciones:**
 - Salesforce realiza actualizaciones automáticamente. Revisa las notas de la versión para conocer nuevas características y cambios.
2. **Preparación para Actualizaciones:**
 - Planifica y prueba las actualizaciones en un entorno de sandbox antes de implementarlas en producción para evitar interrupciones.

APÉNDICES

Diagrama de Arquitectura del Sistema:

- Presenta un diagrama básico que ilustra la arquitectura de Salesforce, destacando componentes clave como Salesforce Core, bases de datos y servicios integrados.

Glosario de Términos Técnicos:

- **Lead:** Potencial cliente aún no calificado.
- **Oportunidad:** Posibilidad de venta en una etapa avanzada del ciclo de ventas.
- **Apex:** Lenguaje de programación de Salesforce para lógica personalizada en el servidor.
- **Visualforce:** Herramienta para crear interfaces de usuario personalizadas.
- **Lightning Web Components (LWC):** Framework para desarrollar componentes modernos de interfaz de usuario.

CONCLUSIÓN

Salesforce es una plataforma CRM esencial para la gestión de ventas, marketing y atención al cliente en las PYMEs. Este manual proporciona una guía completa para configurar, administrar y personalizar Salesforce, desde la instalación inicial hasta la resolución de problemas y mantenimiento. Con una implementación adecuada, Salesforce puede mejorar significativamente las operaciones de tu PYME. Para información adicional y soporte, consulta la documentación oficial de Salesforce o contacta con el soporte técnico de la plataforma.