

CALL TECNICO ETB

MANUAL TECNICO DEL SIMULADOR SALESFORCE
(GUIA TECNICA SALESFORCE)

SEPTIEMBRE DE 2024

INTRODUCCIÓN

Salesforce es una plataforma CRM (Customer Relationship Management) en la nube diseñada para la gestión integral de ventas, marketing, servicio al cliente y más. Este manual técnico ofrece una descripción exhaustiva para la instalación, configuración, administración y personalización de Salesforce, además de proporcionar directrices para la resolución de problemas.

Objetivo del Manual: Brindar instrucciones detalladas para la implementación, administración y personalización de Salesforce, así como para la resolución de incidencias técnicas.

Audiencia: Administradores de Salesforce, desarrolladores y personal técnico encargado de la gestión y mantenimiento del sistema.

REQUISITOS DEL SISTEMA

Hardware:

- No se requiere hardware específico para Salesforce, ya que es una plataforma basada en la nube accesible desde cualquier dispositivo con un navegador web moderno.

Software:

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

Cuenta Salesforce:

- Es necesario contar con una cuenta Salesforce activa para acceder a la plataforma y utilizar sus funcionalidades.

INSTALACIÓN Y CONFIGURACIÓN INICIAL

Crear una Cuenta:

1. Accede a salesforce.com y realiza el registro para obtener una cuenta.
2. Completa el formulario de registro y sigue las instrucciones proporcionadas para activar tu cuenta.

Acceso a Salesforce:

1. Entra a Salesforce mediante login.salesforce.com.
2. Introduce tus credenciales para iniciar sesión.

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 la empresa, como nombre, dirección y detalles de contacto.
2. **Gestión de Usuarios:**
 - Añade usuarios nuevos 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 y la experiencia del usuario conforme a las necesidades específicas de tu empresa.

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 desde 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, utiliza la opción "Campos y Relaciones" para agregar campos personalizados que se ajusten a los requisitos específicos.

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 de negocio personalizada utilizando Apex, el lenguaje de programación de Salesforce para el servidor.
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 en la interfaz de usuario.

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 completados 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 para asegurar la recuperación en caso de pérdida de datos.

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 lleva a cabo 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 fundamental para la gestión de ventas, marketing y atención al cliente. Este manual técnico proporciona una guía completa para la configuración, administración y personalización de Salesforce, abordando desde la instalación inicial hasta la resolución de problemas y mantenimiento. Con una implementación adecuada, Salesforce puede transformar y optimizar significativamente las operaciones empresariales. Para información adicional y soporte, consulta la documentación oficial de Salesforce o contacta con el soporte técnico de la plataforma.