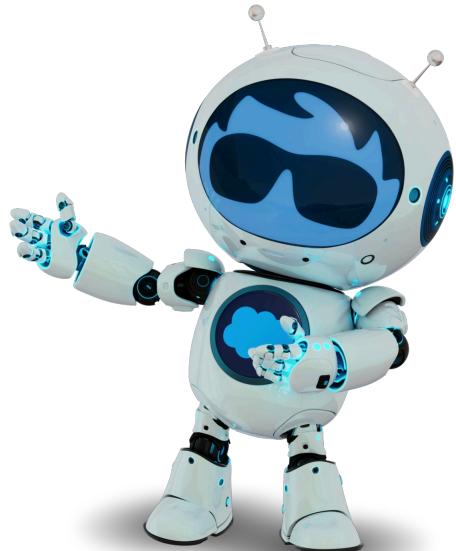




Agentforce Hands-On Workshop

201

**Desbloqueando el valor de los Agentes
autónomos en su Organización**





Guía de Participante

Tabla de Contenidos

Agentforce Hands-On Workshop 201	1
Acerca de Coral Cloud Resort	5
Ejercicio 0: Solicitar y pre-configurar un ambiente para el Workshop	6
Paso 1: Solicitar Ambiente	6
Paso 2: Configurar la Coral Cloud App	7
1: Actualizar la información de tu usuario	7
Paso 3: Habilitar las funcionalidades de IA Generativa	7
1: Habilitar Einstein	7
2: Habilitar Agentforce	8
Ejercicio 1: Crear un Nuevo Agente para Empleados	9
Paso 1: Crear el agente de empleados con una plantilla	9
Resumen	12
Paso 2: Conecta el agente con respuestas fundamentadas usando Einstein Search	13
1: Crear la plantilla Flex	13
2: Crear una nueva acción de agente	19
3: Pruebe su agente de empleados de Agentforce	22
4: Crear un conjunto de permisos de agente de empleados	22
5: Acceda al agente desde Salesforce	23
Resumen	24



Paso 3: Ampliar el agente con acciones estándar	24
1: Crear un nuevo tema	25
2: Explorar las acciones estándar en Agentforce Builder	28
Resumen	31
Paso 4: Ampliar agentes con acciones de flujo	32
1: Crea el flujo	32
Crear una cuenta de crédito	34
Consultar el nuevo registro	35
Asignando la salida	37
Guardar y activar el flujo	38
2: Crear la acción personalizada del agente	39
3: Agrega la acción a tu agente	42
4: Prueba tu agente	44
Paso 5: Ampliar agentes con acciones de plantilla de solicitud	45
1: Crear la acción personalizada del agente	46
2: Agrega la acción a tu agente	48
Ejercicio 2: Crear un Nuevo Agente de Servicio	52
Paso 1: Crear un nuevo agente	52
1: Crear el Agente	52
Crear la Biblioteca de Data	53
2: Asignar Permisos al Agente Coral Cloud	54
3: Configurar el Agente Coral Cloud	54
4: Crear acciones personalizadas del agente de servicio	55
Crear la acción Get Experience Details	55
Crear la acción Get Customer Details Action	57
Crear la acción Get Sessions	58
Crear la acción Create Booking	59
5: Introducir Filtros y Variables	60
Asignar la variable isVerified	60
Asignar la variable VerifiedCustomerId	61
Asignar el Customer Id a la acción Create Booking	61
Añadir el filtro Is Customer Verified a la acción Create Booking	62
6: Añadir acciones al Agente Coral Cloud	63
Resumen	64
Paso 2: Configurar un Service Deployment	64
1: Habilitar Messaging y configurar Omni-Channel	65
Habilitar la mensajería	65
Crear una configuración de enrutamiento	65
Crear una cola	66



Crear un Presence Status	67
Crear un conjunto de permisos de estado de presencia	67
Crear una configuración de presencia	68
Crear un canal de mensajería	68
2: Crear un flujo de enrutamiento de Omni-Channel	69
Crear el flujo de enrutamiento	69
3: Actualizar el Messaging Channel con el flujo de enrutamiento	72
Añadir el flujo "Enrutar al Agente" a la configuración de mensajería	72
4: Crear una implementación de servicio incrustado	73
Resumen	74
Paso 3: Exponer un Agente de Servicio	74
1: Agregar el Embedded Service Deployment a Experience Cloud	74
Publicar el sitio Coral Cloud	74
Añadir el agente al sitio	75
Ver el agente como cliente	76
Resumen	77
¡Felicitaciones!	77
¿Qué hago ahora?	77



Acerca de Coral Cloud Resort



Coral Cloud Resort

Coral Cloud Resorts es una pequeña cadena de resorts que combina tecnología con hospitalidad de lujo para ofrecer una experiencia personalizada a los huéspedes en una ubicación junto a la playa.

El resort utiliza datos e inteligencia artificial para personalizar cada aspecto de la estancia de los huéspedes según sus preferencias. Su objetivo es crear una experiencia fluida e inolvidable para cada huésped integrando la inteligencia artificial a lo largo de su viaje.

En este Workshop Hands-on, realizará los siguientes ejercicios

Ejercicio	Actividad
<u>Ejercicio #0</u>	Solicitar y pre-configurar un ambiente para el workshop
<u>Ejercicio #1</u>	Crear un Nuevo Agente para Empleados
<u>Ejercicio #2</u>	Crear un Nuevo Agente de Servicio



Ejercicio 0: Solicitar y pre-configurar un ambiente para el Workshop

Paso 1: Solicitar Ambiente

1. Utilice el siguiente Link: <https://orgfarm.salesforce.com/signup>

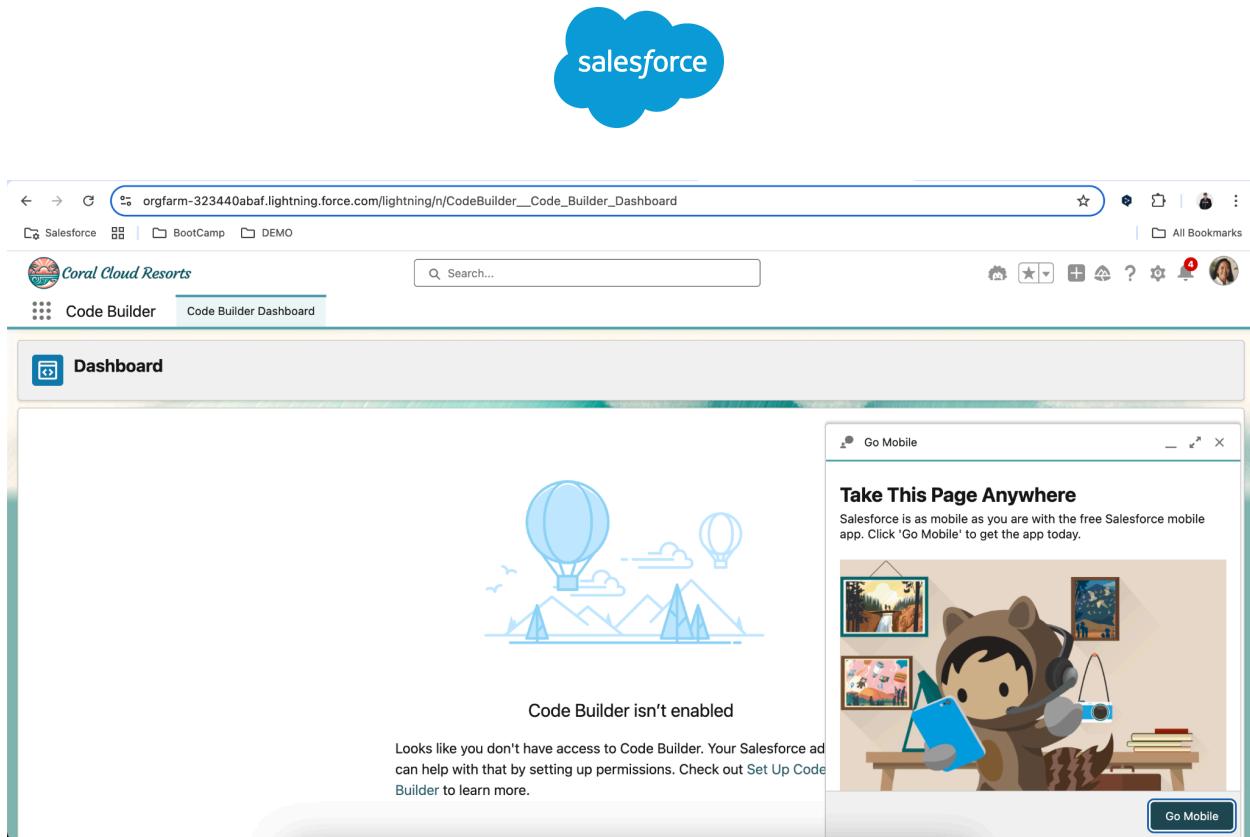
A screenshot of a web page titled "Get Hands-On with Salesforce". The page features a purple and teal gradient background with a central illustration of a white and blue robot wearing sunglasses and a space suit, standing on a dark surface. In the top left corner, there's a small blue cloud icon with the word "salesforce". At the bottom left, it says "powered by: EPIC OrgFarm Team".

The right side of the page contains a form with the following fields:

- Event Code**: A 10-field input field for entering a code.
- Email ***: An input field labeled "Your Email Address".
- First Name ***: An input field labeled "Your First Name".
- Last Name ***: An input field labeled "Your Last Name".
- Company ***: An input field labeled "Company name".
- Role**: A dropdown menu labeled "Select your job role".
- Country / Region**: A dropdown menu labeled "Select the country you live in".
- Postal Code**: An input field labeled "Your postal code".

Please enter the code provided by your presenter

2. Cargue los datos requeridos con el **event code (Código del Evento)** que les compartirán los facilitadores del Workshop.
3. Presione el link para ingresar a la Org, utilice el usuario y contraseña asignados. (Guardar los datos de inicio de Sesión)



Ignore el mensaje que dice que Code Builder no está habilitado

Paso 2: Configurar la Coral Cloud App

1: Actualizar la información de tu usuario

1. En el  **App Launcher**, seleccionar la **Coral Cloud app** 
2. Debajo de **Attendee Information**, click en **Edit**.
3. Actualizar **First Name**, **Last Name** y **Companies Name**.
4. Click en **Save**

Paso 3: Habilitar las funcionalidades de IA Generativa

1: Habilitar Einstein

1. Click en el ícono de **Setup**  -en la parte superior derecha de la pantalla- y selecciona **Setup**



2. En el Setup Quick Find, busca **Generative AI** y selecciona **Einstein Setup**
3. Haga click en el toggle **Turn on Einstein**



2: Habilitar Agentforce

1. Refresca/actualiza la pestaña del navegador
2. En el Setup Quick Find busca **Agentforce** y haz click en **Agentforce Agents** (debajo de Agent Studio). Si no está disponible, vuelve a refrescar la página hasta que la cache se resetee.
3. Haga click en el toggle de **Agentforce**.





Ejercicio 1: Crear un Nuevo Agente para Empleados

En este ejercicio, utilizará habilidades de Agentforce para crear un nuevo agente que podrá exponer directamente a sus empleados utilizando Agentforce Employee Agents. Crear un nuevo agente es el primer paso para exponer un agente a sus clientes.

Paso 1: Crear el agente de empleados con una plantilla

Mientras que los **Agentforce Agent Default** y **Employee Agents** están disponibles para que los distribuya a sus usuarios internos de Salesforce, también puede crear agentes personalizados que puede usar en casi cualquier otro lugar. Añadir un nuevo agente es tan simple como clickear un botón y añadir detalles.

1. En el Setup Quick Find, busque y seleccione **Agentforce Agents**.
2. Haga click en **+New Agent**.
3. Seleccione la opción **Agentforce Employee Agent** y haga click en **Next**.

The screenshot shows the 'Agentforce Builder' interface with the 'New Agent' tab selected. On the left, a sidebar titled 'Steps' shows the current step: '1 Select an agent'. The main area is titled 'Select an agent' with the sub-instruction 'This determines your agent's role and what they do.' It features two primary creation options: 'Create from a Template' (selected) and 'Create with Gen AI'. Below these are several cards representing different agent types:

- Slack Employee Help**: Helps employees get answers to questions in Slack. Summarizes findings from company's Slack history and adds knowledge to get answers or create a Slack canvas with these findings and share them with others.
- Agent for Setup**: Simplifies administrative tasks with Agent for Setup. Customizes and manages the org and quickly finds documentation with Agent for Setup.
- Agentforce Employee Agent** (highlighted with a blue border): Automates common business tasks and assists users in their flow of work. Agentforce Employee Agent can search knowledge articles and other data sources. Customize it further to meet your employees' business needs.
- Agentforce Service Agent**: Delivers personalized customer interactions with an autonomous AI agent. Agentforce Service Agent intelligently supports your customers with common inquiries and escalates complex issues.
- Slack Onboarding**: Helps employees get up to speed in Slack when new to the company or starting a new role. Easily finds internal points of contact and subject matter experts, and gets answers on company policy details.
- Slack Customer Insights**: Helps employees prepare for customer meetings, in the flow of work in Slack. Employees can get updated account details, create executive briefs in Slack canvases, and share information to collaborate across teams.

On the right side, there are sections titled 'Learn About Agents', 'How do agents work?', and 'What are some benefits of agents?' each with a 'Show Me More' button. At the top right, there are 'Cancel' and 'Next' buttons.



4. Mantenga el tema de **General FAQ** sin modificar y haga clic en **Siguiente (Next)**.
5. Establezca los valores de campo de la siguiente manera:

Campo	Valor
Name	Customer Service Agent
API Name	Customer_Service_Agent
Description	Un asistente virtual dedicado al equipo de atención al cliente de Coral Cloud Resorts, que resume los perfiles de los huéspedes, redacta respuestas personalizadas, actualiza las reservas y los casos, y remite los problemas complejos a los agentes en vivo según sea necesario.
Role	Apoye a los Representantes de Servicio al Cliente recuperando y analizando datos de huéspedes, generando y refinando comunicaciones, automatizando actualizaciones rutinarias de registros y recomendando próximos pasos para resolver consultas eficientemente
Company	Coral Cloud Resorts es una marca hotelera boutique que combina experiencias de escapadas de lujo con tecnología de vanguardia.
Keep a record of conversations with enhanced event logs to review agent behavior	True <input checked="" type="checkbox"/>

6. Haga click en **Next**.
7. Agregue una biblioteca de datos al agente de la siguiente manera:

Haga click en el campo debajo de Data Library, y luego en + New Library



Data Library

🔍

+ New library C

Campo	Valor
Data Library	New Library
Library Name	Dejar default
Tipo de datos (Data Type)	Files
Espacio de datos (Data Space)	Dejar default

3. Descargue los siguientes Documentos a su computadora:

Coral Cloud Resorts almacena varios tipos de información como PDFs en Amazon S3. Revise algunos de estos PDFs a continuación para familiarizarse con su contenido:

- o [experiences.pdf](#)
- o [hotel-policies.pdf](#)
- o [valet-services-policies.pdf](#)
- o [wedding-planning-guide.pdf](#)

4. Haga click en **Upload Files** y seleccione los cuatro documentos; también puede arrastrar y soltar los archivos directamente desde su computador
5. Una vez cargados, haga click en **Done**.



The screenshot shows the 'Agent Creator' interface with the title 'New Agent'. On the left, a sidebar titled 'Steps' lists completed steps: 'Select an agent', 'Select your topics', 'Customize your agent', and 'Select data sources' (which is currently selected). The main content area is titled 'Select data sources (Optional)' and contains instructions to upload or add data sources. It shows a 'Data Library' section with 'Customer Service Agent Library' and a note that Agentforce Data Library only supports Knowledge or uploaded files. Below this is a table of uploaded files:

File Name	Size	Uploaded By	Uploaded On
hotel-policies.pdf	253.43 kB	Stephan Chandler-Garcia	May 9, 2025
wedding-planning-guide.pdf	269.01 kB	Stephan Chandler-Garcia	May 9, 2025
experiences.pdf	263.24 kB	Stephan Chandler-Garcia	May 9, 2025
valet-services-policies.pdf	271.48 kB	Stephan Chandler-Garcia	May 9, 2025

A sidebar on the right is titled 'Learn About Einstein Data Library' and contains text about improving agent response accuracy and personalizing answers using trusted data sources. It also describes how agents use data libraries to generate responses and how Einstein Data Library indexes knowledge articles and uploaded files.

6. Haga click en **Create** para crear el Agente.

Su agente ya ha sido creado.

Resumen

- Activé **Einstein** y la función de **Agentforce**.
- Creé un **agente para empleados** a partir de la plantilla de Agentforce Employee Agent.
- Creé y asigné una **biblioteca de datos** cargada con PDF habilitados para RAG.

A continuación, aprenderá cómo realizar consultas no estructuradas en el siguiente ejercicio.



Paso 2: Enriquezca al Agente usando Einstein Search

En este ejercicio, creará una **plantilla de Flex Prompt** para que los usuarios puedan hacer preguntas sobre las políticas de Coral Cloud Resorts. Utilizará **Einstein Search** para enriquecer la solicitud con datos no estructurados mediante generación aumentada por recuperación (RAG).

1: Crear la plantilla Flex

1. Haga clic en el **botón de flecha hacia atrás** para volver a **Setup**.
2. En Configuración o Setup (Quick Find), busque **Prompt Builder** y seleccione **Prompt Builder** .
3. Haga clic en el botón **New Prompt Template** .
4. Configure la plantilla de la siguiente manera:

Campo	Valor
Prompt Template Type	Flex
Prompt Template Name	Policy Questions
API Name	Dejar default
Template Description	Responder a las preguntas de los clientes sobre las políticas de Coral Cloud Resorts.
Resource Name	Question
API Name	myQuestion



Source Type	Free Text
-------------	-----------

Utilice la captura de pantalla a continuación para asegurarse de haber ingresado los valores correctamente.

New Prompt Template

About

Select a prompt template type. The template type determines which data sources you can use in your prompts. [Learn more in Help.](#)

* Prompt Template Type i
Flex

* Prompt Template Name
Policy Questions

* API Name
Policy_Questions

Template Description
Responder a las preguntas de los clientes sobre las políticas de Coral Cloud Resorts.

Inputs (Optional)

Add up to 5 data sources to include with your prompt instructions.

* Name
Question

* API Name
myQuestion

* Source Type i
Free Text

Require when template runs

Add

Cancel Next

5. Haga clic en **Next**.



6. Pegue el siguiente texto en el área de **Prompt**:

Su tarea consiste en dar respuestas claras y útiles a las preguntas de los clientes sobre la política de Coral Cloud Resorts.

Esta es la pregunta del cliente:

QUESTION_QUERY

Utilice la siguiente información como ayuda para responder a la pregunta:

SEARCH_RESULTS

No olvide adaptar su respuesta a la pregunta concreta, centrándose en los detalles relevantes.

Su tono debe ser amistoso e informativo, como si estuviera hablando directamente con el cliente.

7. Reemplace los marcadores escritos en mayúsculas de posición con los campos de combinación correspondientes (haga clic en el enlace **Insert Resource** para acceder a los campos de combinación):

Marcador	Campo
QUESTION_QUERY	Free Text > Question
SEARCH_RESULTS	Search > RagFileUDMO > File_Customer_Service_Agent_Library_1234

8. En la barra lateral de Configuración de plantilla, configure los Parámetros de búsqueda de la siguiente manera:



Campo	Valor
Search Text	Free Text > Question
Output Fields	Chunk
Number of Results	6

Utilice la captura de pantalla a continuación para asegurarse de haber ingresado los valores correctamente.



Template Settings X

File_Customer_Service_Agent_Library_1750

Description
File_Customer_Service_Agent_Library_1750

Type Version
NoCode 1

Data Model Object i
RagFileUDMO

Search Parameters

* Search Text i

20/255

Output Fields i

 Chunk X

Number of Results i

9. Haga clic en **Save and Preview**.

10. En la barra lateral **Preview Settings**, ingrese el siguiente texto en el campo **Question:**

¿Cuál es la política de cancelación del complejo?

11. En el campo **Response Language**, seleccione la opción **Spanish (Mexico)**.

12. Haga clic en **Preview**.



The screenshot shows the Salesforce Prompt Builder interface. At the top, there's a navigation bar with tabs for Setup, Home, Object Manager, and a search bar. Below that is a toolbar with icons for Save As, Save, Activate, and Delete Version. The main area is divided into three panels:

- Prompt (Panel 1):** Contains a question input field with the text "What is the resort's cancellation policy?".
- Resolved Prompt (Panel 2):** Shows the resolved prompt with the text "Your task is to provide clear and helpful answers to customer inquiries about Coral Cloud Resorts' policies." and "Here's the customer's question: Input:myQuestion". It also includes an Einstein Search result: "Einstein Search: File_Customer_Service_Agent_Library_1750_1Cx_jaQc94ee292".
- Generated Response (Panel 3):** Displays two preview cards. Both cards show a cactus and mountains icon with the text "There's nothing here". The first card is labeled "Preview your resolved prompt with test data." and the second is labeled "Preview your prompt response with test data."

- En el panel **Resolved Prompt**, examine la solicitud generada. La estructura JSON representa las respuestas ponderadas de Einstein Search.
- En el panel **Generated Response**, examine la respuesta que generó el LLM.

13. Introduzca otro mensaje en el campo `Question`:

`¿Qué opciones de lugares de celebración de bodas hay disponibles en Coral Cloud Resorts?`

14. Haga clic en Vista previa (Preview) .

15. Haga clic en **Activate** .

Esta plantilla de aviso ahora se puede usar desde Apex, Flow o dentro de un agente.

2: Crear una nueva acción de agente

1. Haga clic en el botón de flecha hacia atrás para volver a **Setup**.
2. Desde **Setup**, abra **Agentforce Agents** (en Agent Studio).



3. Haga clic en **Customer Service Agent** en la lista de agentes.
4. Haga clic en **Open in Builder**.
5. En Agentforce Builder, seleccione el tema **General FAQ**.
6. Para editar este tema, haga clic en **New Version** en la parte inferior del panel del tema.

The screenshot shows the Salesforce Agentforce Builder interface. On the left, there's a sidebar with icons for Topics, Data, Connections, Context, Language, and Events. The main area is titled 'Topic Details' for 'General FAQ'. It has tabs for 'Topic Configuration' (which is selected) and 'This Topic's Actions'. Under 'Topic Configuration', there are fields for Name (General FAQ), API Name (GeneralFAQ), and Classification Description, which explains the topic's purpose. Below these is a 'Scope' section with a description of the agent's job. At the bottom right of the configuration area, there's a red box around the 'New Version' button. To the right of the configuration area, there's a sidebar with a 'Put your topics to the test' section and a 'Start a conversation' button.

7. Haga clic inmediatamente en **Save** para guardar el tema.
8. Abra el nuevo tema de **General FAQ**.
9. Haga clic en la pestaña **This Topic's Actions** en los detalles del tema.
10. Haga clic en el botón **Menu ▾** junto a la acción **Answer Questions with Knowledge** y haga clic en **Remove from Topic**.



The screenshot shows the Salesforce interface for managing topics. On the left, there's a sidebar with icons for Topics (selected), Data, Connections, Context, and Language. The main area is titled "Topic Details" with a back arrow and filter/x buttons. It has tabs for "Topic Configuration" and "This Topic's Actions". The "This Topic's Actions" tab is active, showing a list of actions. One action, "Answer Questions with Knowledge", is highlighted with a blue border. A "New" button with a dropdown arrow is visible to the right of the list.

11. Haga clic en el menú desplegable New y haga clic en Create New Action .

The screenshot shows the same Salesforce interface as above, but with a different state. The "New" button is now open, displaying three options: "Create New Action" (which is selected and highlighted with a blue border), "Add from Asset Library", and "Add from AgentExchange". The rest of the interface remains the same, showing the "Topic Details" page with the "This Topic's Actions" tab selected.

12. Configure la acción de la siguiente manera:



Campo	Valor
Reference Action Type	Prompt Template
Reference Action	Policy Questions
Agent Action Label	Dejar predeterminado
Agent Action API Name	Dejar predeterminado

13. Haga clic en **Next**.

14. Introduzca el siguiente **loading text**:

Obteniendo información...

15. Ingrese la siguiente instrucción en el campo **Instructions** para el Input **Question** (la entrada) de la pregunta:

La pregunta es una entrada de texto abierta de un usuario en un chat, relacionada con las políticas del complejo turístico

16. Para el Output (la salida) de **Prompt Response**, marque **Show in Conversation**.

Utilice la captura de pantalla a continuación para asegurarse de haber ingresado los valores correctamente.



Create an Agent Action

Configure your action for Agent

An agent uses a large language model (LLM) to determine when to launch an action in a conversation. Enter instructions to tell the LLM how to use your action, inputs, and outputs. To help you get started, we copied over details from the reference action. [Learn more about how to write agent action instructions in Salesforce Help.](#)

After you create your action, you can add it to an agent and test and iterate on your instructions.

Agent Action Configuration

Agent Action Label

Policy Questions

* Agent Action Instructions ⓘ

Responer a las preguntas de los clientes sobre las políticas de Coral Cloud Resorts.

Show loading text for this action ⓘ



* Loading Text ⓘ

Obteniendo información...

Inputs

Question

Input:myQuestion

* Instructions ⓘ

La pregunta es una entrada de texto abierta de un usuario en un chat, relacionada con las políticas del complejo turístico

Data Type

lightning__textType

Require input

Collect data from user

Citation Mode

citationMode

* Instructions ⓘ

Select Citation Mode

Data Type

lightning__textType

Require input

Collect data from user

Outputs

Prompt Response

promptResponse

* Instructions ⓘ

The prompt response generated by the action based on the specified prompt and input.

Data Type

lightning__textType

Filter from agent action

Show in conversation

Output Rendering

Text

Citations

citations

* Instructions ⓘ

The prompt citation response generated by the action based on the specified prompt and input.

Data Type

@apexClassType/AiCopilot__GenAiCitationOutput

Filter from agent action

Show in conversation

Output Rendering

@apexClassType/AiCopilot__GenAiCitationOutput

17. Haga clic en **Finish**.



2.5: Configure el idioma a español

1. En la barra lateral izquierda, seleccione **Language**.
2. En la sección **Select Languages**, dentro de la columna **Available**, seleccione **Spanish** y haga clic en la **flecha hacia la derecha**.
3. Repita el procedimiento con **Spanish (Mexico)**. Ahora, ambos están en la columna **Selected**.
4. Haga clic en la cruz que está dentro del campo **Default Language** a la derecha.
5. Seleccione **Spanish (Mexico)**. Su pantalla debería verse así:

The screenshot shows the 'Language Settings' page in the Salesforce interface. On the left, there is a sidebar with icons for Topics, Data, Connections, Context, Language (which is highlighted in blue), and Events. The main content area has a header 'Language Settings' and a sub-header: 'Select the language and tone of your agent's conversational responses. These settings apply to LLM-generated messages, including error messages and messages that introduce the output of actions. Changes apply to the next conversation.' Below this, there is a section for 'Default Language' with a dropdown menu containing 'Spanish (Mexico)', which is currently selected. There is also an unchecked checkbox for 'Select all available languages'. To the right, there are two lists: 'Available' (containing Italian, German, Japanese, Portuguese (European), Portuguese (Brazil), French (Canadian), and Catalan (Beta)) and 'Selected' (containing Spanish). A double-headed arrow between the lists indicates they can be swapped.

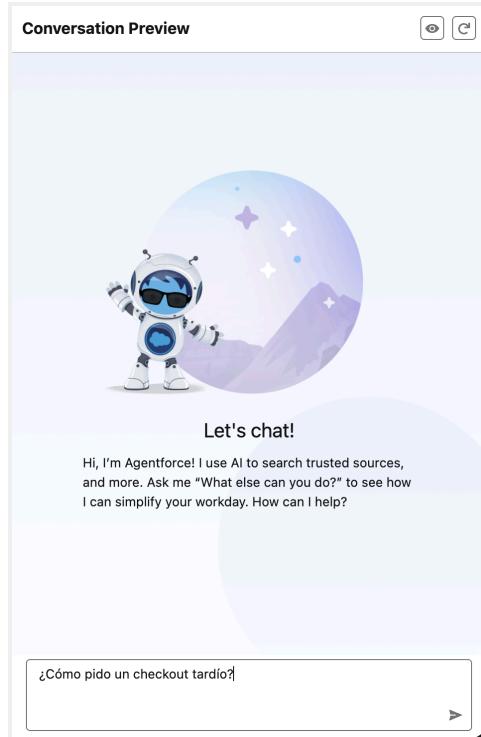
3: Pruebe su agente de empleados de Agentforce

1. Ya que estás dentro de **Agentforce Builder**, podrás ver la barra a la derecha para probar Agentforce.



2. Haga clic en el botón de **Refresh** arriba a la derecha.
3. Ingrese el siguiente mensaje en la barra lateral de Einstein.

¿Cómo pido un checkout tardío?



4. Examine el **plan** en el centro de la pantalla, para realizar esta tarea, el motor de razonamiento seleccionó el Tema de **General FAQ** y la Acción de **Policy Questions**.
5. Haga clic en **Activate** para que el agente esté disponible.
6. Haga clic en **Ignore & Activate** en el cartel de alerta.

4: Crear un conjunto de permisos de agente de empleados

1. En Setup > Quick Find, busque y seleccione **Permission Sets**.
2. Haga clic en **New**.



Permission Sets

On this page you can create, view, and manage permission sets.

A screenshot of the Salesforce Permission Sets page. At the top, there is a navigation bar with a dropdown menu labeled "All" and buttons for "Edit", "Delete", and "Create New View". Below the navigation bar is a toolbar with two buttons: "New" (highlighted with a red box and an arrow pointing to it) and a refresh icon.

3. Establezca los valores de campo de la siguiente manera:

Field	Value
Label	Customer Service Agent Access for Workshop
API Name	Dejar predeterminado
Description	This permission set grants access to use the Customer Service Agent.
License	Dejar predeterminado: --None--

4. Haga clic en **Save**.
5. En **Apps**, haga clic en **Agent Access** (al final de la lista).

A screenshot of the "Agent Access" section. It shows the label "Permissions to access Agents".

6. Haga clic en **Edit**.



Permission Set
Customer Service Agent Access

Find Settings... | Clone Delete Edit Properties Manage Assignments View Summary

Permission Set Overview > Agent Access ▾

Items per page: 50 Items

View: All

Agent Access	Edit
Agent Name	

A red arrow points from the "Edit" button in the table header to the "Edit" button in the screenshot above.

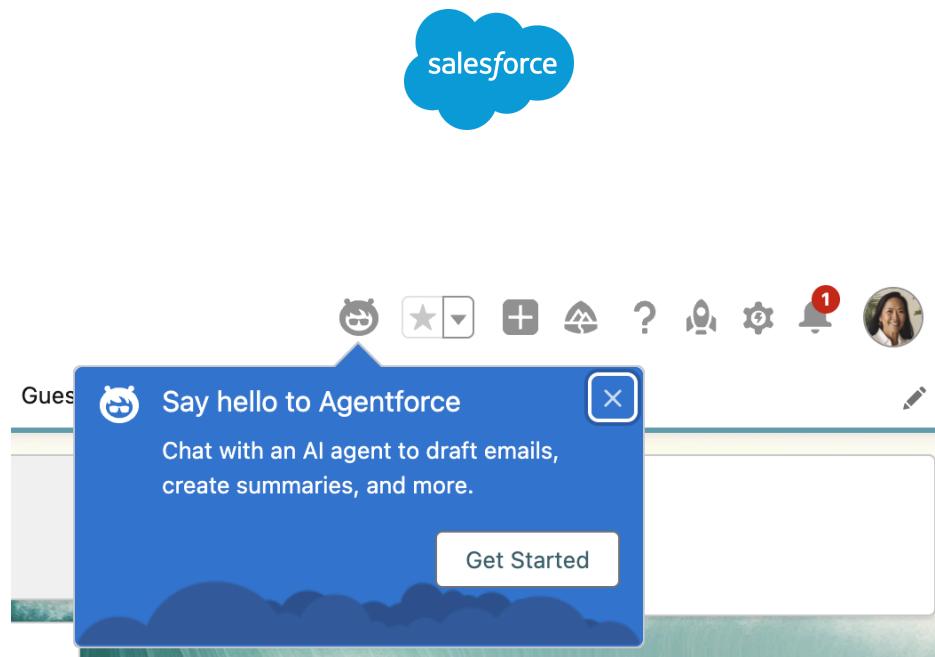
7. Agregar **Customer Service Agent** a **Enabled Agents**.
8. Haga clic en **Save**.
9. Haga clic en **Manage Assignments** .
10. Haga clic en **Add Assignments** .
11. Marque la casilla junto a **System Administrator** (debería ser la cuenta con su nombre).
12. Haga clic en **Assign** .

Permission set Customer Service Agent Access has been assigned to 1 user.

13. Haga clic en **Done** .

5: Acceda al agente desde Salesforce

1. En el **iniciador de aplicaciones** , seleccione la aplicación **Coral Cloud**
 Coral Cloud
2. Haga clic en el **ícono de Astro** en la esquina superior derecha de la pantalla para interactuar con nuestro Agente.



3. Ingrese el siguiente mensaje en el chat con Agentforce:

`¿Cómo solicito el check out tardío?`

El Agente de Servicio al Cliente ahora está disponible para cualquier usuario al que se le haya otorgado acceso a través de **Permission Sets** o **Profiles**.

Resumen

- Activé **Einstein** y la función de **Agentforce**.
- Creé un **agente para empleados** a partir de la plantilla de agentes de empleado de Agentforce.
- Creé y asigné una **biblioteca de datos** cargada con PDF habilitados para RAG.
- Probé las respuestas aumentadas de recuperación del agente y, cuando fue necesario, reconstruí el **índice de búsqueda** en Data Cloud.
- Se definió y asignó un **conjunto de permisos** para otorgar a los usuarios acceso al agente.
- Inició el agente a través de la barra lateral de Einstein en la aplicación Coral Cloud.

A continuación, aprenderá cómo desbloquear capacidades más profundas

agregando **acciones estándar** en el siguiente ejercicio.



Paso 3: Ampliar el agente con acciones estándar

En este ejercicio, ampliará el Agente de servicio al cliente con **temas y acciones** para brindarle un acceso más amplio a los datos de Salesforce.

1: Crear un nuevo tema

1. Abra el **menú de configuración** y haga clic en **Setup**.
2. En la búsqueda rápida (Quick Find), busque **Agents** y haga clic en **Agentforce Agents** (debajo de Agent Studio).
3. En la lista de agentes (en la parte inferior de la pantalla), haga clic en **Customer Service Agent** (es el único elemento en la lista).
4. Haga clic en **Open in Builder** (esquina superior derecha).
5. Una vez en **Agentforce Builder**, haga clic en **Deactivate** para desactivar el agente.
6. Ahora, creemos un nuevo tema para gestionar las tareas de atención al cliente. Haga clic en el **ícono de flecha hacia abajo** junto a **Manage the topics assigned to your agent** y seleccione **New Topic** .

A screenshot of the Salesforce Topics page. On the left, there's a sidebar with icons for Topics (selected), Data, Connections, Context, Language, and Events. The main area has a title "Topics" with "Topics" selected. It says "Manage the topics assigned to your agent. To make changes, your agent must be deactivated." Below that is a search bar with "Search topics..." and a "New" button with a dropdown. A context menu is open over a topic labeled "General FAQ", showing options like "Add from Asset Library" and "+ New Topic".

Topics

Manage the topics assigned to your agent. To make changes, your agent must be deactivated.

New ▾

Add from Asset Library

+ New Topic

Search topics...

1 items • Sorted by Topic Label(asc)

Topic Label ↑

General FAQ

7. Agentforce ahora usará IA para ayudarte a estructurar un tema. Pega la siguiente instrucción en el campo "¿Qué quieres que haga este tema?" (opcional) para generar los detalles del tema:

Actuar como asistente de atención al cliente de un hotel que apoya a un representante de atención al cliente para ayudar a los huéspedes con cualquier consulta relacionada con el complejo. Esto incluye tareas como gestionar reservas, responder preguntas sobre experiencias, resumir registros, consultar y actualizar datos y redactar o perfeccionar correos electrónicos.



Put your topics to the test

Start a conversation to preview how your agent builds a plan and executes actions based on user interactions. X

Create a Topic

What do you want this topic to do? (Optional) i

Describe the job you want this topic to perform.

Cancel ● Next

8. Haga clic en **Next**.
9. Actualiza el nombre a **Hotel Customer Support**.
10. Actualiza API Name a **Hotel_Customer_Support**.
11. Añade una instrucción más al tema haciendo clic en "Add Instruction":

Nunca pidas al usuario su ID. En su lugar, solicita un registro que sea relevante.

* Instruction i

Nunca pidas al usuario su ID. En su lugar, solicita un registro que sea relevante. ✖ ⊕

Add Instructions

Example User Input i

Add examples of questions or requests that could trigger this topic.

Example User Input

Example User Input ✖ ⊕

Add Example Input

Back ● Next

12. Haga clic en **Next** (Siguiente).



13. Marque la casilla de verificación a la izquierda de la Acción del agente que desea seleccionar y agregue las siguientes acciones:

- Draft or Revise Email
- Get Record Details
- Identify Object By Name
- Identify Record by Name
- Query Records
- Query Records with Aggregate
- Summarize Record
- Update Record

Create a Topic

Select the actions you want to include in your topic.

× C

10 items • Sorted by Agent Action Label(asc) • Filtered by identify

Agent Action Label ↑	Instructions
<input checked="" type="checkbox"/> Draft or Revise Email	Creates an email draft or revises the latest gener...
<input checked="" type="checkbox"/> Get Record Details	Generates a text blob containing record details, i...
<input type="checkbox"/> Identify Customer By Email	Identify a customer by their email address and re...
<input checked="" type="checkbox"/> Identify Object by Name	Finds the Salesforce object API name by extracti...
<input checked="" type="checkbox"/> Identify Record by Name	Searches for Salesforce CRM records by name an...
<input type="checkbox"/> Identify User Permissions by N...	Get the names of the most relevant required user...
<input checked="" type="checkbox"/> Query Records	Finds and retrieves Salesforce CRM records base...
<input checked="" type="checkbox"/> Query Records with Aggregate	Answers aggregation questions (such as count, s...
<input checked="" type="checkbox"/> Summarize Record	Summarizes a single Salesforce CRM record. You...
<input checked="" type="checkbox"/> Update Record	Updates fields on a Salesforce CRM record. The ...

Back Finish



14. Haga clic en **Finish**.

15. Haga clic en el nuevo tópico **Hotel Customer Support**

16. Sobreesciba la **Classification Description** con el siguiente texto:

Ayudar a los huéspedes del hotel con consultas relacionadas con el Resort. Gestionar reservas, responder a preguntas sobre experiencias, resumir registros, comprobar y actualizar datos, responder consultas de casos, responder consultas de Contactos del Resort y redactar o perfeccionar correos electrónicos.

17. Sobreesciba el **Scope** con el siguiente texto:

Tu trabajo consiste únicamente en ayudar a los empleados del hotel con sus consultas relacionadas con el resort. Gestiona las reservas de clientes, responde a preguntas sobre experiencias, resume registros, comprueba y actualiza datos, responde consultas de casos, otorga información de contactos y redacta o perfecciona correos electrónicos.

15. Haga clic en **Save**.

2: Explorar las acciones estándar en Agentforce Builder

1. Actualizar el **Conversation Preview**.

A screenshot of the "Conversation Preview" interface. At the top right is a blue "Activate" button. Below it is a section labeled "Conversation Preview" containing two small icons: one with a camera symbol and another with a speech bubble symbol. The second icon is highlighted with a red square.

2. Introduzca el siguiente prompt:

¿Tengo algún caso de alta prioridad abierto?



3. Examine el **plan** en el centro de la pantalla. El plan es el proceso iterativo mediante el cual el motor de razonamiento de Agentforce determina cómo completar la tarea solicitada. Al introducir una solicitud, el motor de razonamiento evalúa las acciones disponibles y decide el siguiente paso. Esto puede implicar ejecutar una acción o solicitar más información. A continuación, el motor de razonamiento evalúa los resultados y repite el proceso hasta que se complete la solicitud original. Para esta solicitud simple, el motor de razonamiento seleccionó el tema **CustomerServiceAgent**, utilizó la acción estándar **Query Records** y proporcionó la respuesta. Para solicitudes más complejas, el motor de razonamiento puede ejecutar varias acciones.

The screenshot shows the Einstein Copilot Agent Builder interface. On the left, a large red box highlights the 'Plan' section. At the top, it says "Show me any high priority cases open" and "Plan ID: 0de25ec03a70". Below this, under "User Prompt", is the text "Show me any high priority cases open". In the "Select Topic" section, "CustomerServiceAssistant" is selected. Under "Instructions" and "Actions", there are 1 and 9 items respectively. In the "Select Action" section, "Query Records" is selected. The "Input" field contains the JSON query: { "query": "Find all high priority open cases" }. The "Output" field shows the resulting JSON: { "additionalContext": [{ "description": "Search results obtained from the query terms passed as input." }] }. To the right, a "Conversation Preview" window shows a simulated conversation between Einstein and a user. Einstein asks about its capabilities and then responds to the user's request for high priority cases. Below the preview is a "Cases" table with two entries:

Subject	Priority	Case Number	Status
Urgent: Cancellation of White Water Rafting Rush Experience for the Rodriguez Family	High	00001003	New
Upcoming Reservation Upgrade Request	High	00001004	New

At the bottom, there is a text input field: "Describe your task or ask a question...".

4. Los agentes tienen la capacidad de seleccionar registros de la respuesta y pueden resumirlos en el futuro; ingrese el siguiente mensaje:

¿Puede resumirme el primer caso?



Salesforce Agent Builder interface showing a conversation flow for summarizing a case.

User Prompt: "Can you summarize the first case for me?"

Plan ID: 8692a9261052

Conversation Preview:

	Water Rafting Rush Experience for the Rodriguez Family
Priority	High
Closed	<input type="checkbox"/>
Case Number	00001003
Status	New

	Upcoming Reservation Upgrade Request
Subject	Upcoming Reservation Upgrade Request
Priority	High
Closed	<input type="checkbox"/>
Case Number	00001004
Status	New

CustomerServiceAssistant: Engages and interacts with the user about any request related to the resort. This could be tasks such as identify and summarize records, answer queries, aggregate data, find and query objects, update records, or drafting and refining emails.

Instructions: 1

Actions: 9

Select Action: Summarize Record

Summarize Record: Summarizes a single Salesforce CRM record. You must call summarizeRecord only if the user explicitly asks for a summary (e.g: 'Summary', 'Recap', 'Highlights'). This action should be called only when there isn't a more specific summarization action.

Input:

```
{ "recordId": "500KB0000031Li2YAE" }
```

Output:

```
{ "recordSummary": "<p><strong><a href=\"/500KB0000031Li2YAE\">Urgent: Cancellation of White Water Rafting Rush Experience for the <a href=\"/003KB000002ixyqYAA\">Sofia Rodriguez</a>"</strong></p>" }
```

Agent Response:

Can you summarize the first case for me?

Here is the summary of the first high priority open case. How else can I help?

Urgent: Cancellation of White Water Rafting Rush Experience for the Sofia Rodriguez Family is a High priority Case, currently marked as New. The Case, owned by OrgFarm Epic, was created on 9/19/2024, 4:16 AM. [Sofia Rodriguez](#) and her family were disappointed by the unexpected cancellation of their much-anticipated White Water Rafting Rush Experience at Coral Cloud Resort, which significantly impacted their vacation plans. [sofiarodriguez@example.com](#) reached out to express their frustration, emphasizing the importance of this activity to their overall trip experience.

Copy

Describe your task or ask a question...

Para realizar esta tarea, el motor de razonamiento seleccionó la acción estándar **Summarize Records**.

5. También puede continuar la conversación, pero extrayendo tipos de registros específicos; ingrese el siguiente mensaje:

¿Puede darme una visión general del contacto?

Para realizar esta tarea, el motor de razonamiento seleccionó la acción estándar **Get Record Details**.

6. Como representante de servicio al cliente, también puede redactar un correo electrónico para el cliente e incluir el contexto de la conversación e ingresar el siguiente mensaje:



¿Puedes redactar un correo electrónico al contacto sobre su problema y hacerles saber que haremos todo lo que esté a nuestro alcance para resolver el problema?

The screenshot shows the Salesforce AI Assistant interface. At the top, there's a 'Select Topic' section with a 'Hotel Customer Service Assistance' topic selected. Below it, there are sections for 'Instructions' (4) and 'Actions' (8). The main area shows a 'Select Action' step with a 'Draft or Revise Email' action selected. This action is described as creating an email draft or revising the latest generated email based on user input. It includes an 'Input' field containing JSON and an 'Output' field showing the generated email content. To the right, there's a preview of the email to 'Sofia Rodriguez' with a subject line about the cancellation of a white water rafting experience. The email body is addressed to Sofia and expresses the team's commitment to resolving the issue. There are also sections for 'Agent Response' and 'Copy Draft' / 'Send Email' buttons.

Para realizar esta tarea, el motor de razonamiento seleccionó la acción estándar **Draft or Revise Email**.

7. Los agentes también pueden agregar datos. Introduzca el siguiente mensaje:

¿Cuántos contactos tenemos en el estado de Minnesota?

Para realizar esta tarea, el motor de razonamiento seleccionó la acción estándar **Query Records with Aggregate**.

Resumen

Las acciones estándar predefinidas son un excelente punto de partida, pero el



verdadero poder de Agentforce reside en la personalización de los agentes. Aprovechando sus conocimientos de Salesforce, puede ampliar los agentes con acciones personalizadas. Puede crear tres tipos de acciones personalizadas:

1. Acciones de flujo
2. Acciones de Apex
3. Acciones de la plantilla de solicitud

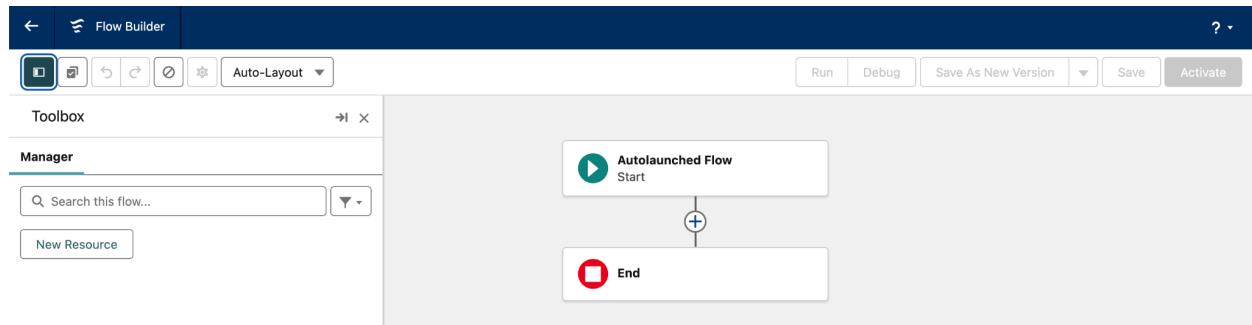
Crearás cada **tipo de acción en los siguientes ejercicios.**

Paso 4: Ampliar agentes con acciones de flujo

En este ejercicio, ampliarás las funciones de tu agente con una acción personalizada basada en un flujo. Esta acción personalizada permite a los representantes de atención al cliente emitir créditos del resort a los huéspedes.

1: Crea el flujo

1. Desde **Setup** , abra **Flows** .
2. Haga clic en **New Flow**.
3. Seleccione **Autolaunched Flow (No Trigger)** y haga clic en **Create**.
4. Abra el **Panel de Recursos** haciendo clic en el ícono de la barra lateral a la izquierda .



- Utilizando el botón **New Resource**, cree tres variables definidas de la siguiente manera:

Resource Type	API Name	Description	Data Type	Object	Available for input	Available for output
Variable	contactId	Id del contacto al que se emitirá el crédito.	Text	N/A	<input checked="" type="checkbox"/>	No
Variable	amount	El importe del crédito del complejo turístico.	Number (Decimal places: 0)	N/A	<input checked="" type="checkbox"/>	No
Variable	creditRecord	El registro de crédito que se ha creado.	Record	Credit__c	<input checked="" type="checkbox"/>	

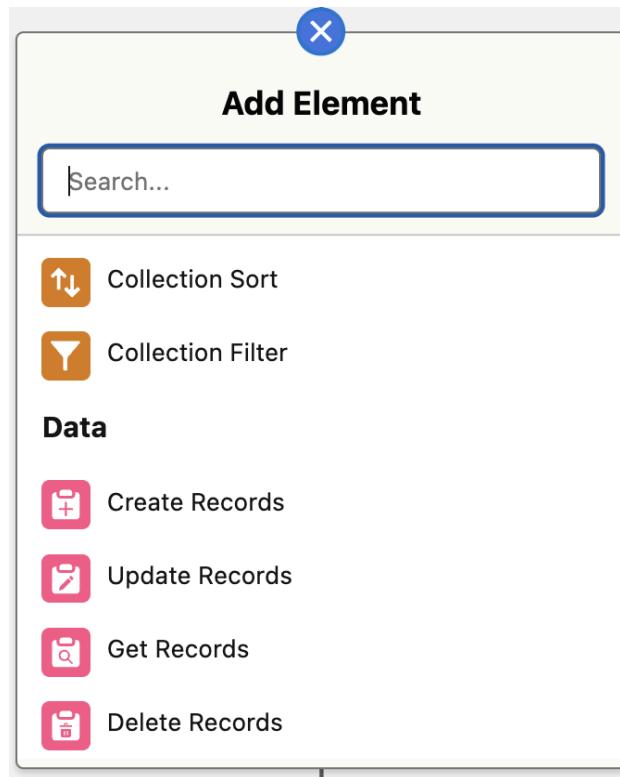
CONSEJO

Redactar descripciones claras e informativas es crucial para desarrollar acciones. Permite al planificador seleccionar las acciones adecuadas, introducir los valores de entrada adecuados e interpretar correctamente los resultados.



Crear una cuenta de crédito

1. Pase el cursor sobre el círculo después del elemento Inicio (**Start**) , haga clic en + y seleccione **Create Records** .



2. Configure el elemento **Create Records** de la siguiente manera:

Field	Value
Label	Create Credit Record
API Name	Dejar el default
Description	Cree un registro de crédito que incluya una ID de contacto y el importe del crédito.



How to Set the Record Field Values	Manually (default)
Record of this Object	Credit__c

3. En **Set Field Values for the Credit** , agregue los dos campos a continuación con sus valores establecidos de la siguiente manera:

Field	Value
Contact	contactId
Amount	amount

Consultar el nuevo registro

1. Pase el mouse sobre el círculo después del elemento **Create Credit Record** , haga clic en + y seleccione **Get Records** .
2. Configure el elemento **Get Records** de la siguiente manera:

Field	Value
Label	Get Credit Record
API Name	Dejar el default
Description	Consultar el historial crediticio para presentarlo al usuario
Data Source	Salesforce Object



Object	Credit__c
Condition Requirements	All Conditions Are Met (AND)

3. Define la condición a continuación:

Field	Operator	Value
Record ID	Equals	{!Create_Credit_Record} o creditid from create credit record

Filter Credit Records

Condition Requirements

All Conditions Are Met (AND) ▾

Field	Operator
Aa Record ID X	Equals

All Resources

Create Records

✓ Credit from Create C... i >

+ New Resource

{!Create_Credit_Record}

4. Deje **How Many Records to Store** y **How to Store Record Data** en sus valores predeterminados.



Sort Credit Records

Sort Order

Not Sorted



⚠ If you store only the first record, filter by a unique field, such as ID.

How Many Records to Store

- Only the first record
- All records, up to a specified limit
- All records

How to Store Record Data

- Automatically store all fields
- Choose fields and let Salesforce do the rest
- Choose fields and assign variables (advanced)

? Tips 1



Asignando la salida

1. Pase el cursor sobre el círculo después del elemento **Get Credit Record**, haga clic en + y seleccione **Assignment**.
2. Configure la asignación de la siguiente manera:

Field	Value
Label	Assign Credit Record to Output Variable
API Name	Dejar el default
Description	Asignar la salida del registro a la Variable creditRecord

3. Establezca los valores de las variables:

Variable	Operator	Value



{!creditRecord}	Equals	{!Get_Credit_Record}
-----------------	--------	----------------------

Variable: {!creditRecord} Operator: Equals Value: Search a field... Delete

All Resources

Record Variables

- creditRecord | Salesforce ... >

+ New Resource

Variable: creditRecord X Operator: Equals Value: {!Get_Credit_Record} Delete

+ Add Assignment

All Resources

Get Records

- Credit from Get Credit Rec... >

+ New Resource

4.

Guardar y activar el flujo

1. Haga clic en **Save** en el banner superior.
2. Configure el flujo de la siguiente manera:

Field	Value
Label	Issue Resort Credit
API Name	Dejar el default
Description	Emitir un crédito para un contacto



3. Haga clic en **Save**, y luego en **Activate**.
4. Haga clic en el **botón de flecha hacia atrás** para salir de Flow Builder y volver a Configuración.

2: Crear la acción personalizada del agente

1. Desde **Setup**, abra **Agentforce Assets** y seleccione la pestaña **Actions**.

The screenshot shows the Salesforce setup interface for Agentforce Assets. The top navigation bar includes 'Setup', 'Home', and 'Object Manager'. A search bar on the left contains the text 'assets'. The main area is titled 'SETUP > AGENTFORCE STUDIO' and 'Agentforce Asset Library'. A red box highlights the 'Actions' tab in the top navigation bar of the library. Below the tabs, a message states: 'Agents use actions to get things done intelligently and securely. These actions are available to assign to a topic.' Another message below it says: 'Some agent actions are in beta and have limited functionality, as further described in the Documentation. Including them in an agent is part of the Services and will consume Einstein Requests if enabled and used.' A search bar at the bottom is labeled 'Search actions...'. A table below lists 53 items, sorted by Agent Action Label (asc). The columns include Agent Action Label, Description, Source, Reference, Last Modified, and Created. Each row shows an icon, the action name, its description, source type (Standard or Flow), reference type (Standard or Salesforce), and dropdown menus for last modified and created dates.

Agent Action Label ↑	Descrip...	Source	Referen...	Last Mo...	Created...
Add Case Comment	Let a custom...	Standard	Flow	Salesforce	
Answer Questions with Knowle...	Answers que...	Standard	Standard	Salesforce	
Answer Questions with Salesfor...	Answers que...	Standard	Standard	Salesforce	
Cancel Order	Cancels a cu...	Standard	Flow	Salesforce	
Create a Label	Create a lab...	Standard	Standard	Salesforce	

2. Haga clic en **New Agent Action**.
3. Configure la acción de la siguiente manera:

Field	Value
Reference Action Type	Flow



Reference Action	Issue Resort Credit
Agent Action Label	Mantener default
Agent Action API Name	Mantener default

Create an Agent Action

Connect an existing action

Actions are how an agent gets things done. To create an agent action, start with the functionality you already have in Salesforce, such as flows or prompt templates. Select an action you want the agent action to reference, and then configure it for use with an agent.

* Reference Action Type
Flow

* Reference Action
 Issue Resort Credit

* Agent Action Label
Issue Resort Credit

* Agent Action API Name
Issue_Resort_Credit

Cancel

Next

4. Haga clic en **Next**.
5. Deje las instrucciones predeterminadas.
6. Establezca **Loading Text** en `Añadiendo crédito....`
7. Marque la opción **Require Input** para ambas entradas (`amount` y `contactId`).
8. Marque **Show in conversation** para ver la `creditRecord` salida.



Create an Agent Action

Configure your action for Agent

An agent uses a large language model (LLM) to determine when to launch an action in a conversation. Enter instructions to tell the LLM how to use your action, inputs, and outputs. To help you get started, we copied over details from the reference action. [Learn more about how to write agent action instructions in Salesforce Help.](#)

After you create your action, you can add it to an agent and test and iterate on your instructions.

Agent Action Configuration

Agent Action Label
Issue Resort Credit

* Agent Action Instructions ⓘ

Emitir un crédito para un contacto

Show loading text for this action ⓘ



* Loading Text ⓘ

Añadiendo crédito....

Inputs

amount

amount

* Instructions ⓘ

El importe del crédito del complejo turístico.

Data Type

lightning__numberType

Require input

Collect data from user

contactId

contactId

* Instructions ⓘ

Id del contacto al que se emitirá el crédito.

Data Type

lightning__textType

Require input

Collect data from user

Output

creditRecord

creditRecord

* Instructions ⓘ

El registro de crédito que se ha creado.

Data Type

lightning__recordInfoType

Filter from agent action

Show in conversation

Output Rendering

Object

9. Click Finish.



3: Agrega la acción a tu agente

1. Desde **Setup**, abra **Agentforce Agents** (debajo de Agentforce Studio).
2. Haga clic en el **Customer Service Agent** en la lista de agentes.
3. Haga clic en **Open in Builder**.
4. Haga clic en **Deactivate** para desactivar el agente, de modo que pueda agregar su nueva acción personalizada.
5. En la barra lateral de **Topics**, haga clic en el tema **Hotel Customer Service**.
6. Haga clic en la pestaña **This Topic's Actions**.

The screenshot shows the 'Topic Configuration' screen for a topic named 'Hotel Customer Service'. The 'This Topic's Actions' tab is selected and highlighted with a red box. Below it, there is a message: 'Manage the actions assigned to your topic. To add or remove actions, your agent must be deactivated.' To the right, there is a 'New' button with a dropdown arrow, which is also highlighted with a red box. A dropdown menu is open, showing three options: '+ Create New Action' (highlighted with a blue box), 'Add from Asset Library' (highlighted with a red box), and 'Add from AgentExchange'.

7. Haga clic en el botón **New** y luego en **Add from Asset Library** para agregar una acción.
8. Marque la acción **Issue Resort Credit** y haga clic en **Finish**.



Add Available Actions

10 items • Sorted by Agent Action Label(asc)

Agent Action Label ↑	Instructions
<input type="checkbox"/> Draft or Revise Email	Creates an email draft or revises the latest ...
<input type="checkbox"/> Get Activities Timeline	Retrieve a timeline of all CRM activities ass...
<input type="checkbox"/> Get Activity Details	Provides data about an activity record (Cal...
<input type="checkbox"/> Get Record Details	Generates a text blob containing record de...
<input type="checkbox"/> Identify Object by Name	Finds the Salesforce object API name by e...
<input type="checkbox"/> Identify Record by Name	Searches for Salesforce CRM records by n...
<input checked="" type="checkbox"/> Issue Resort Credit	Issue a resort credit for a Contact
<input type="checkbox"/> Query Records (Beta)	Finds and retrieves Salesforce CRM record...

Cancel **Finish**

4: Prueba tu agente

1. En el panel **Preview** de conversación, ingrese el siguiente mensaje:

```
Emitir $100 en créditos de resort para un contacto llamado Sofia Rodriguez
```

En el planificador, observe que el motor de razonamiento primero seleccionó la acción Identificar registro por nombre y luego la acción Emitir crédito de resort que acaba de crear.



Luego, en la vista previa de la conversación, podrá ver el registro de crédito recién creado.

updating data, and drafting or refining emails.

> Instructions 4

> Actions 9

⋮

Select Action 3.87 sec

Identify Record by Name (IdentifyRecordByName)

Searches for Salesforce CRM records by name and returns a list of matching Salesforce CRM record IDs.

Input

```
{ "recordName": "Sofia Rodriguez" }
```

Output

```
{ "searchResults": [ { "sObjectInfo": { "apiName": "Contact", "label": "Contact" } } ] }
```

⋮

Select Action 0.30 sec

Issue Resort Credit (Issue_Resort_Credit)

Input

```
{ "amount": "100", "contactId": "003Ho000023e5L2IAI" }
```

Output

```
{ "creditRecord": { "sObjectInfo": { "apiName": "Credit__c", "label": "Credit" } } }
```

⋮

Hi, I'm Agentforce! I use AI to search trusted sources, and more. Ask me "What else can you do?" to see how I can simplify your work day. How can I help?

Issue \$100 resort credit to contact named Sofia Rodriguez

A \$100 resort credit has been successfully issued to Sofia Rodriguez. How else can I assist you today?

C-00000002

Amount
\$100

Contact
[Sofia Rodriguez](#)

Created By ID
[Stephan Chandler-Garcia](#)

Created Date
5/12/2025, 10:24 AM

Deleted

Last Modified By ID
[Stephan Chandler-Garcia](#)

Last Modified Date
5/12/2025, 10:24 AM

Owner ID
[Stephan Chandler-Garcia](#)

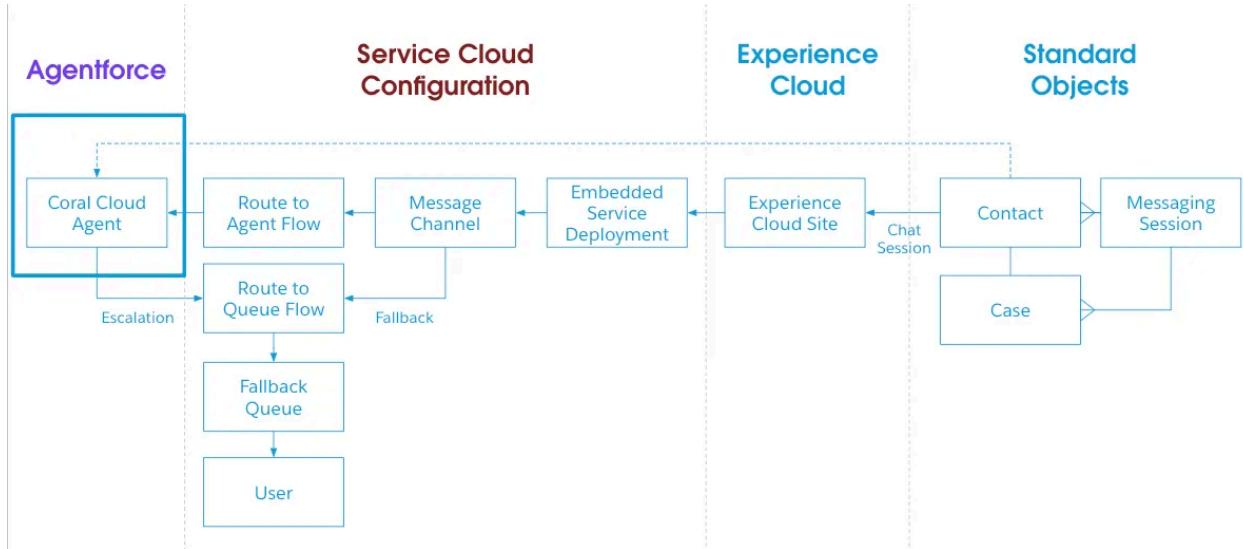
System Modstamp
5/12/2025, 10:24 AM

Ejercicio 2: Crear un Nuevo Agente de Servicio

En este ejercicio, utilizará habilidades de Agentforce para crear un nuevo agente que podrá exponer directamente a sus clientes utilizando Agentforce Service Agents.



Crear un nuevo agente es el primer paso para exponer un agente a sus clientes.



Ejercicio 1: Crear un nuevo agente

Paso 1: Crear el Agente

Mientras que los **Agentforce Agent Default** y **Employee Agents** están disponibles para que los distribuya a sus usuarios internos de Salesforce, también puede crear agentes personalizados que puede usar en casi cualquier otro lugar. Añadir un nuevo agente es tan simple como hacer clic en el botón **Añadir** y añadir detalles.

1. En el Setup Quick Find, busque y seleccione **Agentforce Agents**.
2. Haga clic en **+New Agent**.
3. Seleccione la opción **Agentforce Service Agent** y haga clic en **Next**.
4. Deseleccione todos los **Topics** preconfigurados (apretando el botón **Added** y que quede → **+ Add**) excepto **General FAQ**.
5. Seleccione **Next**.
6. Establezca los valores de campo de la siguiente manera:

Field	Value



Name	Coral Cloud Agent
API Name	Coral_Cloud_Agent
Description	Este es el Agente de Coral Cloud que ayuda a los clientes a conocer más sobre las Experiencias y a reservar sesiones.
Role	El trabajo del agente es ayudar a los usuarios a navegar y administrar reservas de las diferentes experiencias que ofrece Coral Cloud Resorts, garantizando una atención fluida al proporcionar información precisa y resolver problemas con rapidez.
Company	Coral Cloud Resorts es un resort de playa ficticio que gestiona a los huéspedes y sus reservas. Ofrece una amplia gama de experiencias.
Agent user	New Agent User
Keep a record of conversations with enhanced event logs to review agent behavior	True (que quede seleccionado)

7. Haga click en **Next**.

(Si necesita cambiar o modificar aspectos del Idioma del Agente, así también como cargarle la librería de datos con los documentos asociados que el agente tendrá como referencia para responder a las consultas, ve al “*Ejercicio 1: Crear un Nuevo Agente para Empleados*” → *Paso 1, 7*.

Agregar la Biblioteca de Data

1. Debajo de **Select Data Sources**, haga click en la lista desplegable **Data Library**.
2. Seleccione **Coral Cloud Agent Library**.
3. Haga click en **Create** para crear el Agente.



Paso 2: Asignar Permisos al Agente Coral Cloud

1. Haga click en el botón de flecha hacia atrás para salir de **Agentforce Builder** y volver a **Setup**.
2. Busque **Permission Sets** en el Setup Quick Find y seleccione **Permission Sets**.
3. Haga click en el conjunto de permisos **Coral Cloud Service Agent Permissions**. (fíjese de seleccionar el correcto, debido a que hay varios permisos que se llaman de forma similar)
4. Haga click en **Manage Assignments**.
5. Haga click en **Add Assignments**
6. Seleccione el **EinsteinServiceAgent User**.
7. Para asignarle el conjunto de permisos, haz clic en **Assign**.
8. Luego, haz clic en **Done**

(En caso que no te aparezca la opción de **EinsteinServiceAgentUser**, ve a **Users** --> Selecciona **EinsteinServiceAgentUser** --> En **Permission Set Assignments**, click en **Edit Assignments** --> Agregar **Coral Cloud Service Agent Permissions**)

Paso 3: Configurar el Agente Coral Cloud

Configure el agente con **tópicos y acciones** para dar soporte a sus clientes.

1. Busca **Agentforce** en el "Quick Find" y selecciona "**Agentforce Agents**".
2. Haz clic en el nombre del agente "**Coral Cloud Agent**" para abrir la página de detalles del agente. Luego, haz clic en "**Open in Builder**" para regresar al Agentforce Builder.
3. En el menú "**Topics**", haz clic en el botón "**New**" y después en "**New Topic**".
4. Acá dejar en blanco y hacer clic en "**Next**" para omitir la creación de tópicos generados por IA.
5. Configure el **Topic** de la siguiente manera:

Field	Value
Topic Name	Soporte de experiencia de usuario
API Name	Mantener default



Classification Description	Este tema aborda las consultas de los clientes y los problemas relacionados con la reserva de experiencias en Coral Cloud Resorts, incluida la realización de reservas, la modificación de reservas y la respuesta a consultas sobre los detalles de las experiencias.
Scope	El trabajo del agente es ayudar a los usuarios a navegar y administrar las reservas para las diferentes experiencias que ofrece Coral Cloud Resorts, garantizando una experiencia de servicio al cliente fluida al proporcionar información precisa y resolver problemas con rapidez.
Instruction	Si un cliente desea más información sobre Actividades o Experiencias, debe ejecutar la acción 'Get Experience Details' y luego resumir los resultados con una legibilidad mejorada.

6. Haga click en **Next**.
7. No seleccione ninguna acción.
8. Haga click en **Finish**.

Paso 4: Crear acciones personalizadas del agente de servicio

Cree acciones custom para que su agente acceda a los datos en Salesforce.

Crear la acción Get Experience Details – Si sigue en el Agentforce Builder, pase directamente al paso 4.

1. Desde Setup, abra **Agentforce Agents** (debajo de Agent Studio).
2. Haga click en el **Coral Cloud Agent** en la lista de agentes.
3. Haga click en **Open in Builder**.
4. En Agentforce Builder, seleccione el tópico **Customer Experience Support** (o en español, “**Soporte de experiencia de usuario**”).
5. Haga click en la pestaña **This Topic's Actions** en los detalles del tópico.
6. Haga click en el desplegable **New** y haga click en **Create New Action**.
7. Configure la acción de la siguiente manera:



Field	Value
Reference Action Type	Flow
Reference Action	Get Experience Details
Agent Action Label	Dejar el valor default
Agent Action API Name	Dejar el valor default

8. Haga click en **Next**.
9. Deje las instrucciones predeterminadas.
10. Habilite el checkbox de **Show Loading Text**
11. Complete la caja debajo con el texto Buscando experiencia Coral Cloud...
12. Para el Input **experienceName**, marque la casilla **Require input**

Create an Agent Action

Configure your action for Agent

An agent uses a large language model (LLM) to determine when to launch an action in a conversation. Enter instructions to tell the LLM how to use your action, inputs, and outputs. To help you get started, we copied over details from the reference action. [Learn more about how to write agent action instructions in Salesforce Help.](#)

After you create your action, you can add it to an agent and test and iterate on your instructions.

Agent Action Configuration

Agent Action Label
Get Experience Details

* Agent Action Instructions (1)
Provides details about an Experience__c that a user would like more information about.

Show loading text for this action
* Loading Text (1)
 Buscando experiencia Coral Cloud...

Input	Output
experienceName	experienceRecord
experienceName	experienceRecord
* Instructions <small>(1)</small>	* Instructions <small>(1)</small>
The Name of the Experience__c that the user would like more information on.	The Experience__C record to be summarized for the user.
Data Type	Data Type
lightning__textType	lightning__recordInfoType
<input checked="" type="checkbox"/> Require input	<input type="checkbox"/> Filter from agent action
<input type="checkbox"/> Collect data from user	<input checked="" type="checkbox"/> Show in conversation
	Output Rendering
	Object



13. Marque **show** en **Show in Conversation** para el output `experienceRecord`.
14. Haga click en **Finish**.
15. Pruebe las instrucciones en el **Conversation Preview** a la derecha del Agent Builder.
16. Haga click en el **botón de actualizar** para reiniciar la conversación antes de comenzar a escribir.

The screenshot shows the Salesforce Agent Builder interface. On the left, there's a sidebar with a blue icon and the text "Put your topics to the test". Below it, a message says "Start a conversation to preview how your agent builds a plan and executes actions based on user interactions.". On the right, there's a "Conversation Preview" section with a "C" icon in a red box, indicating it's selected or active. At the top right of the preview area, there's a blue "Activate" button.

17. Ingrese este prompt en el cuadro de diálogo:

¿Podrías contarme más sobre la experiencia de la "full moon beach party"?

Crear la acción Get Customer Details Action

1. Debajo de **This Topic's Actions**, haga click en **New → Create New Action**.
2. Configure la acción de la siguiente manera:

Field	Value
Reference Action Type	Flow
Reference Action	Get Customer Details
Agent Action Label	Dejar el valor default



Agent Action API Name	Dejar el valor default
-----------------------	------------------------

3. Haga click en **Next**.
4. Deje las instrucciones predeterminadas.
5. Habilite el checkbox de **Show Loading Text**
6. Complete la caja debajo con el texto Verificando tu Identidad..
7. Marque **Require input** para ambos inputs (`email` y `memberNumber`).
8. Marque el checkbox en **Show in Conversation** solo para el output `contactDetails`.



Create an Agent Action

Configure your action for Agent

An agent uses a large language model (LLM) to determine when to launch an action in a conversation. Enter instructions to tell the LLM how to use your action, inputs, and outputs. To help you get started, we copied over details from the reference action. [Learn more about how to write agent action instructions in Salesforce Help.](#)

After you create your action, you can add it to an agent and test and iterate on your instructions.

Agent Action Configuration

Agent Action Label
Get Customer Details

* Agent Action Instructions ⓘ
Validate and retrieve Customers details by passing their email and memberNumber to see if there is a related contact.

Show loading text for this action ⓘ
Loading Text ⓘ
Verificando tu Identidad...

Inputs

email
email

* Instructions ⓘ
The Email Address of the customer that is validating their identity.

Data Type lightning__textType
 Require input
 Collect data from user

memberNumber
memberNumber

* Instructions ⓘ
The Member Number of the customer that is validating their identity.

Data Type lightning__textType
 Require input
 Collect data from user

Outputs

IsCustomerVerified
IsCustomerVerified

* Instructions ⓘ
Indicates whether the customer is verified. It is set to true if the customer is verified.

Data Type lightning__booleanType
 Filter from agent action
 Show in conversation

Output Rendering Boolean

VerifiedCustomerId
VerifiedCustomerId

* Instructions ⓘ
Id of the verified customer

Data Type lightning__textType
 Filter from agent action
 Show in conversation

Output Rendering Text

contactDetails
contactDetails

* Instructions ⓘ
Record holding customer details such as ID and interests.

Data Type lightning__recordInfoType
 Filter from agent action
 Show in conversation

Output Rendering Object

9. Haga click en Finish.

Crear la acción Get Sessions

1. Debajo de **This Topic's Actions**, haga click en **New → Create New Action**.
2. Configure la acción de la siguiente manera:



Field	Value
Reference Action Type	Flow
Reference Action	Get Sessions
Agent Action Label	Dejar default
Agent Action API Name	Dejar default

3. Haga click en **Next**.
4. Deje las instrucciones predeterminadas.
5. Desmarque la opción de **Show Loading Text**
6. Marque **Require input** para ambos inputs (`experienceId` y `startDate`).
7. Marque el checkbox en **Show in Conversation** para el output `sessions`.

Create an Agent Action

Configure your action for Agent

An agent uses a large language model (LLM) to determine when to launch an action in a conversation. Enter instructions to tell the LLM how to use your action, inputs, and outputs. To help you get started, we copied over details from the reference action. [Learn more about how to write agent action instructions in Salesforce Help](#).

After you create your action, you can add it to an agent and test and iterate on your instructions.

Agent Action Configuration

Agent Action Label
Get Sessions

* Agent Action Instructions ⓘ
Get the Sessions__c based on the provided specific Date and the Id of the Experience__c

Show Loading text for this action

Inputs

experienceId	experienceId
* Instructions ⓘ	The Id of the Experience__c that you would like to check for.
Data Type	lightning__textType
<input checked="" type="checkbox"/> Require input	<input type="checkbox"/> Collect data from user
startDate	startDate
* Instructions ⓘ	The date that the user would like to view the Session__c for.
Data Type	lightning__dateType
<input checked="" type="checkbox"/> Require input	<input type="checkbox"/> Collect data from user

Output

sessions	sessions
* Instructions ⓘ	The available Session__c records for the Experience__c
Data Type	lightning__listType
<input type="checkbox"/> Filter from agent action	<input checked="" type="checkbox"/> Show in conversation
Output Rendering	
<input type="button" value="Object"/>	



8. Haga click en **Finish**.

Crear la acción Create Booking

1. Debajo de **This Topic's Actions**, haga click en **New → Create New Action**.
2. Configure la acción de la siguiente manera:

Field	Value
Reference Action Type	Flow
Reference Action	Create Booking
Agent Action Label	Dejar default
Agent Action API Name	Dejar default

3. Haga click en **Next**.
4. Deje las instrucciones predeterminadas.
5. Desmarque el checkbox de **Show Loading Text**
6. Marque **Require input** para los tres inputs (`contactId`, `numberOfGuests` y `SessionId`).
7. Marque la casilla de **Collect data from user** para la variable `numberOfGuests`
8. Marque **Show in Conversation** para el output `createdBooking`.
9. Haz clic en **Finish**



Create an Agent Action

Configure your action for Agent

An agent uses a large language model (LLM) to determine when to launch an action in a conversation. Enter instructions to tell the LLM how to use your action, inputs, and outputs. To help you get started, we copied over details from the reference action. [Learn more about how to write agent action instructions in Salesforce Help.](#)

After you create your action, you can add it to an agent and test and iterate on your instructions.

Agent Action Configuration

Agent Action Label
Create Booking

* Agent Action Instructions ⓘ

Create a Booking__c record when provided the numberOfGuests, ID of the contact and ID of the Session__c

Show loading text for this action ⓘ

Inputs

contactid

contactid

* Instructions ⓘ

The Id of the contact that will be used to create the related booking.

Data Type

lightning__textType

Require input

Collect data from user

numberOfGuests

numberOfGuests

* Instructions ⓘ

The number of guests that will be included in the booking.

Data Type

lightning__numberType

Require input

Collect data from user

sessionId

sessionId

* Instructions ⓘ

The Id of the session that the contact will be booked for.

Data Type

lightning__textType

Require input

Collect data from user

Output

createdBooking

createdBooking

* Instructions ⓘ

The booking that was created.

Data Type

lightning__recordInfoType

Filter from agent action

Show in conversation

Output Rendering

Object

Paso 5: Introducir Filtros y Variables

Las **Variables** en Agentforce actúan como contenedores de datos, lo que permite a los desarrolladores controlar la lógica del agente y asegurar resultados determinísticos. Hay principalmente dos tipos de variables: **variables de contexto** y **variables conversacionales**

Asignar la variable isVerified

1. Haga click en la pestaña **This Topic's Actions** dentro del tema **Customer Experience Support** o **Soporte de experiencia de usuario**.



2. Seleccione la acción **Get Customer Details**.
3. Desplácese hasta la variable de output **isCustomerVerified**.
4. Desde **Map to Variable**, seleccione la variable **isVerified**.

Si no tienes la variable **isVerified**, puedes crearla desde Context > New Variable.

Name: **isVerified**

ApiName: dejar default

Description: Stores a boolean value that indicates whether the customer code is verified.

Data Type: Boolean

Dejar los demás campos sin tildar

Outputs

1 * **IsCustomerVerified** Instructions

Indicates whether the customer is verified. It is set to true if the customer is verified.

Advanced Settings

Data Type

lightning__booleanType

Filter from agent action



Show in conversation



Output Rendering

Boolean

Map to Variable

Search variables...



+ New Custom Variable

2 Conversation Variable

isVerified

Stores a boolean value that indicates whether the customer code is verified.

Asignar la variable **VerifiedCustomerId**

1. Desplácese hasta la variable de output **VerifiedCustomerId**.
2. Seleccione la variable **VerifiedCustomerId**.



2 * **VerifiedCustomerId** Instructions ⓘ
Id of the verified customer

Advanced Settings

Data Type
`lightning__textType`

Filter from agent action ⓘ

Show in conversation ⓘ

Output Rendering
Text

Map to Variable

Search variables... 🔍

+ New Custom Variable

3 Conversation Variable

✓ **VerifiedCustomerId**
This variable may also be referred to as `VerifiedCustomerId`

✗ **customerType**
Stores the customer ID type, whether it's a Salesforce user or a contact.

✗ **customerId**
Stores the Salesforce user ID or contact ID.

✗ **authenticationKey**
Stores the authentication key that's used to generate the verification code.

Asignar el Customer Id a la acción Create Booking

1. Haga click en la **Flecha** junto a **View Action** para volver a la lista de acciones.

Topics View Action ↶ ✖ ✖

Data Connections Context Language Events

Agent Action API Name Get_Customer_Details	Last Modified 5/12/2025, 01:39 PM	Assigned to Active Agent <input type="checkbox"/>
---	--------------------------------------	--

Reference Action

Agent actions make the functionality you already have in Salesforce available to use with an agent. These are the details of the action that your agent action references. Changes to the reference action can affect your agent action.

Get_Customer_Details	Reference Action Type Flow	Last Modified 5/12/2025, 01:30 PM	Last Modified By Stephan Chandler-Garcia	Status Active
----------------------	-------------------------------	--------------------------------------	---	------------------

Description
Validate and retrieve Customers details by passing their email and memberNumber to see if there is a related contact.

2. Seleccione la acción **Create Booking**.
3. Desplácese hasta la variable de input **contactId**.
4. Asigne la variable **VerifiedCustomerId** al input.



Inputs

1 * **contactId** Instructions ⓘ
The Id of the contact that will be used to create the related booking.

✓ Advanced Settings

Data Type
lightning__textType

Require input ⓘ

Collect data from user ⓘ

Assign a Variable
X VerifiedCustomerId

Añadir el filtro Is Customer Verified a la acción Create Booking

1. En la acción **Create Booking**, haga click el botón **Filter** en el encabezado del panel **View Action**.

← **View Action**

Agent Action API Name: Create_Booking Last Modified: 5/12/2025, 11:56 AM

Filter icon (highlighted with a red box)

Add filters dialog box:

To control when your agent can use this topic, add filters to it. Your agent can use this topic only when the filter conditions are met. Manage filters on the Context panel.

Assign Filters ⓘ

Search filters...

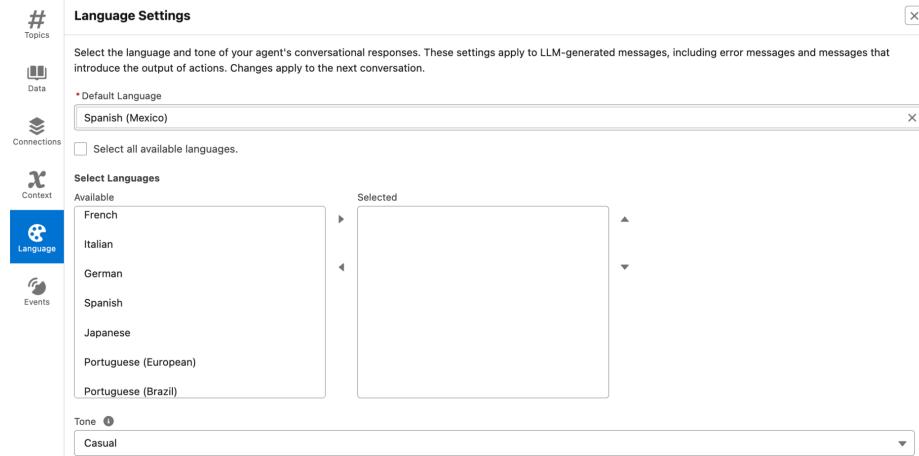
Save button

2. Seleccione el filtro **Verified User** del menú desplegable, y haga clic en **Save**.
3. Navegue de nuevo al tema **Topic Configuration** con la flecha para atrás y seleccione **Topic Configuration**.
4. Añada la siguiente instrucción para que el agente sepa que debe verificar al usuario - > **Add Instructions**:



Nunca le pidas una identificación al usuario. En su lugar, solicita un registro relevante.

5. Click en **Save**
6. En la pestaña de idioma (**Language**) actualice el idioma a **Spanish (Méjico)** tal como se realizó en el ejercicio anterior.



Paso 6: Añadir acciones al Agente Coral Cloud

1. Haga click en la pestaña **Topic Configuration** bajo **Topic Details**.
2. Haga click en el botón **Add Instructions** para crear una nueva instrucción, repita para cada una de las siguientes instrucciones:

Valor de la Instrucción
<p>Si se te solicita obtener sesiones para la experiencia, utiliza la acción "Get Sessions". Pregunta la fecha de las sesiones si no se proporciona. Utiliza el ID de Experience__c de "Get Experience Details".</p>



Si se solicita reservar, utiliza la acción 'Create Booking'. El campo Contact_c es el ID del contacto obtenido mediante la acción 'Get Customer Details'. El campo Session_c es el ID de la sesión obtenida mediante la acción 'Get Sessions'. Si hay varias sesiones, solicite que se seleccione una y utiliza esa sesión como ID para Session_c. Solicite el número de invitados y utilizalo para Number_of_Guests_c.

3. Haga click en **Save**.
4. Pruebe las instrucciones en el **Conversation Preview**. Recuerde refrescar con el botón de Refresh arriba a la derecha para que se apliquen los cambios en el panel de pruebas.
5. Ingrese este prompt:

Puedes contarme sobre la experiencia de la full moon beach party?

6. Presione Enter y observe la respuesta. Proceda con una respuesta como la siguiente:

Puedes reservarme para la sesión de mañana?

7. Elija una opción y una cantidad de personas:

Quiero ir a la segunda sesión.

8. Presione la tecla Enter y observe la respuesta... Aclare cuántas personas irán a la reserva.

2 personas

9. En caso que te solicite ingresar tus datos, proporciona los siguientes:

Mi dirección de correo electrónico es sofia.rodriguez@example.com y mi número de miembro es 10008155

9. Haga click en **Activate** para activar el agente.
10. Si aparece algún mensaje de error, hacé clic en **Ignorar y Activar**.

Resumen

Acaba de crear un agente de servicio personalizado que puede utilizar para interactuar con sus clientes. A continuación, utilizaremos las capacidades de Service Deployment de Service Cloud para exponer el agente en un sitio de Experience

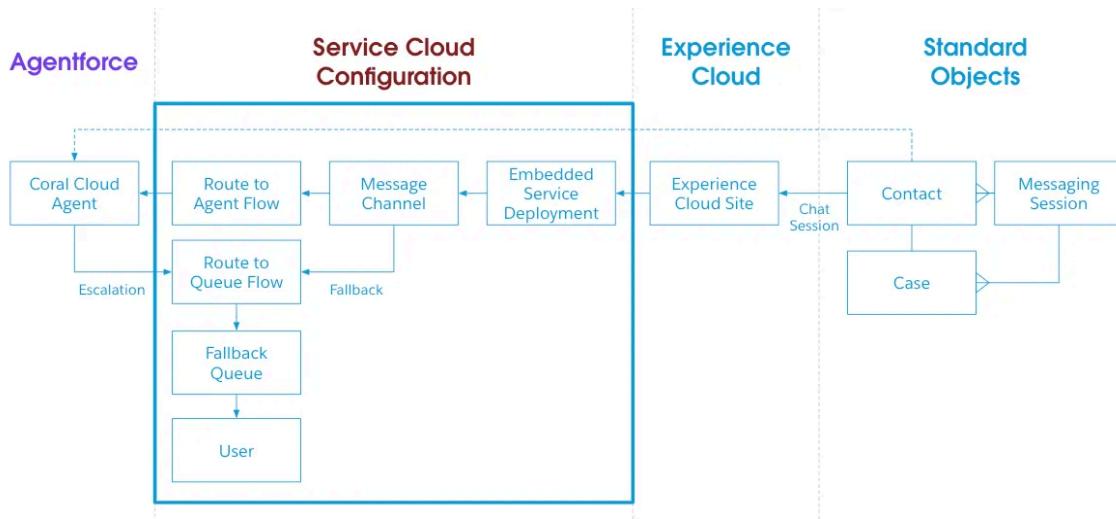


Cloud.



Ejercicio 2: Configurar un Service Deployment

Este ejercicio se centra en la configuración de un Service Deployment diseñado para exponer directamente el Agente de Coral Cloud a los clientes. Para lograr la exposición de un agente, se requiere la integración de varias piezas fundamentales, un proceso que se unifica y gestiona a través de Omni-Channel en Service Cloud.



Paso 1: Habilitar Messaging y configurar Omni-Channel

Messaging permite la creación de canales dedicados para gestionar los mensajes recibidos de los clientes. En el contexto de este ejercicio, Messaging se utilizará para permitir que los clientes interactúen directamente con el Agente de Coral Cloud.

Habilitar la mensajería

1. En el Setup Quick Find, busque y seleccione **Messaging Settings**
2. Establezca el toggle de Messaging en **On**

Crear una configuración de enrutamiento

1. En el Setup Quick Find, busque y seleccione **Routing Configurations**
2. Haga click en **New**.



Routing Configurations

Specify how work items are routed to agents. Define the relative priority and relative size of work items.

View: All [Create New View](#)

Routing Configuration Name ↑	Developer Name
No records to display.	

3. Establezca los valores de campo como se detalla en la siguiente tabla:

Field	Value
Routing Configuration Name	Agent_Routing_Configuration
Developer Name	Agent_Routing_Configuration
Overflow Assignee	Dejar vacío
Routing Priority	1
Routing Model	Most Available
Push Time-out(seconds)	Dejar vacío
Capacity Type	valor default: Inherited
Units of Capacity	2
Percentage of Capacity	Dejar vacío

4. Haga click en **Save**.
5. Refresque la página

Crear una cola



1. En el Setup Quick Find, busque y seleccione **Queues**.¹
2. Haga click en **New**.

Queues

Queues allow groups of users to manage a shared workload more effectively. A queue is a location where records can be accepted for processing or they are transferred to another queue. You can specify the set of objects that are supported by the queue.

The screenshot shows the Salesforce Queues page. At the top, there is a navigation bar with 'View: All' and 'Edit | Create New View'. Below the navigation bar is a table header with columns: 'Label ↑', 'Queue Name', 'Queue Email', and 'Supported Objects'. A red arrow points from the text above to the 'New' button in the top right corner of the table header area, which is also highlighted with a red box.

3. Establezca los valores de campo como se detalla en la siguiente tabla:

Field	Value
Label	Messaging Queue
Queue Name	Messaging_Queue
Queue Email	Dejar vacío
Send Email to Members	Valor default
Routing Configuration (Debe seleccionarlo, apriete la lupa para hacerlo)	Agent_Routing_Configuration
Selected Objects	Messaging Session
Selected Members	User: OrgFarm EPIC (probablemente, su nombre de usuario)

4. Haga click en **Save**.



Crear un Presence Status

1. En el Setup Quick Find, busque y seleccione **Presence Statuses**.
2. Haga click en **New**

Presence Statuses

Let agents indicate when they're online and available to receive work items from a specific service channel, or what

View: All [Create New View](#)

A screenshot of the Salesforce "Presence Statuses" page. At the top, there's a header with the title "Presence Statuses". Below the header, there's a brief description: "Let agents indicate when they're online and available to receive work items from a specific service channel, or what". Underneath the description, there are two buttons: "View: All" and a link "Create New View". A red arrow points from the text "Haga click en New" in the previous step to the "New" button, which is highlighted with a red box. The main content area shows a table with one row: "Status Name ↑" and "No records to display.".

3. Establezca los valores de campo como se detalla en la siguiente tabla:

Field	Value
Status Name	Available
Developer Name	Available
Status Options	valor default: Online
Selected Channels	Messaging

4. Haga click en **Save**.

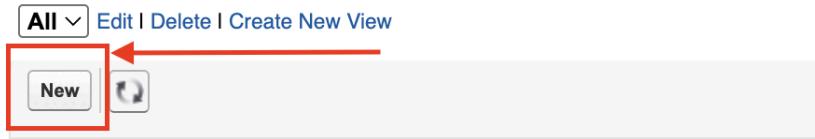
Crear un conjunto de permisos de estado de presencia

1. En el Setup Quick Find, busque y seleccione **Permission Sets**.
2. Haga click en **New**.



Permission Sets

On this page you can create, view, and manage permission sets.



3. Establezca los valores de campo como se detalla en la siguiente tabla:

Field	Value
Label	Coral Cloud Service Agent
API Name	Coral_Cloud_Service_Agent
Description	Este conjunto de permisos concede acceso a la mensajería y al Estado de Mensajería Disponible.
License	valor default: None

4. Haga click en **Save**
5. Debajo de Apps, haga click en **Service Presence Statuses Access**.



Settings that apply to Salesforce apps, such as Sales, and custom apps built on the Lightning Platform
[Learn More](#)

→ **Service Presence Statuses Access**
Permissions to access Service Presence Statuses

Data Cloud Data Space Management Permissions to access Data Cloud features by data space.
Apex Class Access Permissions to execute Apex classes
Visualforce Page Access Permissions to execute Visualforce pages
External Data Source Access Permissions to authenticate against external data sources
Flow Access Permissions to execute Flows
Named Credential Access Permissions to authenticate against named credentials
External Credential Principal Access Permissions to authenticate with external credential principal mappings
Service Presence Statuses Access Permissions to access Service Presence Statuses
Custom Permissions Permissions to access custom processes and apps
Custom Metadata Types Permissions to access custom metadata types
Custom Setting Definitions Permissions to access custom settings
Organization-Wide Email Address Access Permissions to send email with organization-wide email address
Standard Invocable Action Type Access Permissions to access invocable actions
Agent Access Permissions to access Agents

6. Haga click en **Edit**.

Permission Set
Coral Cloud Service Agent

Find Settings... | Clone | Delete | Edit Properties | Manage Assignments | View Summary

Permission Set Overview > **Service Presence Statuses Access** ▾

Items per page: 50 Items ▾

View: All ▾

Service Presence Statuses Access Edit

Service Presence Statuses Name

7. Añada Available a Enabled Service Presence Statuses.
8. Haga click en Save.
9. Haga click en Manage Assignments.



10. Haga click en **Add Assignments**.
11. **Marque** la casilla junto a **EPIC, OrgFarm** y asígnele el permiso.
12. Haga click en **Assign**.
13. Haga click en **Done**.

Crear una configuración de presencia

1. En el Setup Quick Find, busque y seleccione **Presence Configuration**.

Presence Configurations

Define how much work agents can accept and which Omni-Channel features they can access. Create multiple configurations for different teams or departments.

View: All [Create New View](#)

Action	Presence Configuration Name	Developer Name	Capacity	Interruptible Capacity
Edit	Default Presence Configuration	default_presence_config	5	

2. Haga click en **New**.
3. Establezca los valores de campo como se detalla en la siguiente tabla:

Field	Value
Presence Configuration Name	Messaging Presence Configuration
Developer Name	Messaging_Presence_Configuration
Capacity	20

4. Todos los demás valores deben dejarse en sus valores predeterminados.
5. Haga click en **Save**.

Crear un canal de mensajería



1. En el Setup Quick Find, busque y seleccione **Messaging Settings**.
2. Haga click en **New Channel**.
3. Haga click en **Start**.
4. Seleccione **Enhanced Chat**.
5. Establezca los valores de campo como se detalla en la siguiente tabla:

Field	Value
Channel Name	Agent_Channel
Developer Name	Agent_Channel
Development Type	Web
Domain	my.site.com
Routing Type	none

6. Clic en **Save**
7. Acepte términos y condiciones
8. Haga click en **Save**.

Paso 2: Crear un flujo de enrutamiento de Omni-Channel

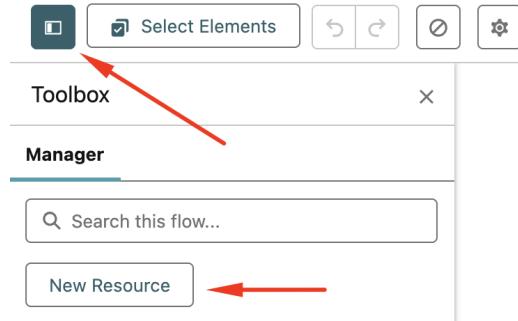
Usaremos Flujos para enrutar a los clientes a un Agente de Agentforce directamente desde un sitio de Experience Cloud.

Crear el flujo de enrutamiento

1. En **Setup**, busque **Flow** en el Quick Find y seleccione **Flows**.
2. Haga click en **New Flow**.
3. Haga click en **Autolaunched Automations**.
4. Seleccione **Omni-Channel Flow**.



5. Abra la Caja de Herramientas (Toolbox) en el lado izquierdo del Flow Builder y haga click en **New Resource**.



6. Utilizando el botón **Nuevo Recurso**, cree una variable definida como se detalla en la siguiente tabla:

Resource Type	API Name	Description	Data Type	Available for input	Available for output
Variable	recordId	El recordId se utiliza para asignar una sesión de mensajería a un Agente.	Text	<input checked="" type="checkbox"/>	No

7. Clic en **Done**
8. Pase el mouse sobre el círculo debajo del elemento **Start**, haga click en +, y seleccione **Get Records**.
9. En el panel derecho, configure la acción “Get Records” como se detalla en la siguiente tabla:

Field	Value
Label	Get Messaging Session



API Name	Get_Messaging_Session
Description	Obtenga la sesión de mensajería relacionada que desea enrutar a un agente.
Data Source	Salesforce Object
Object	Messaging Session
Condition Requirements	All Conditions Are Met (AND)

10. Defina la condición de la siguiente manera

Field	Operator	Value
Id (Messaging Session Id)	Equals	(busque la variable que creó: <code>recordId</code>)

11. Deje **How Many Records to Store** y **How to Store Record Data** en sus valores predeterminados.

How Many Records to Store

- Only the first record
- All records, up to a specified limit
- All records

How to Store Record Data

- Automatically store all fields
- Choose fields and let Salesforce do the rest
- Choose fields and assign variables (advanced)

12. Pase el mouse sobre el círculo debajo del elemento recién creado, haga click en +, y seleccione **Route Work**.
13. En el panel derecho, configure la acción Enrutar Trabajo como se detalla en la siguiente tabla



Field	Value
Label	Route to Agent
API Name	Route_to_Agent
Description	Route the messaging session to the Coral Cloud Agent
How Many Work Records to Route?	valor default: <code>single</code>
Record Id Variable	elija la variable creada <code>recordId</code>
Service Channel	Messaging
Route To	Agentforce Service Agent
Agentforce Service Agent	Coral Cloud Agent
Fallback Queue	Select Queue
Fallback Queue Id	Messaging Queue

14. Haga click en **Save**.

15. Establezca los valores como se detalla en la siguiente tabla

Field	Value
Flow Label	Route to Agent
Flow API Name	Route_to_Agent

16. Haga cick en **Save**, y luego en **Activate**

Paso 3: Actualizar el Messaging Channel con el flujo de enrutamiento



Asociaremos el Agente de Coral Cloud con el flujo de enrutamiento recién creado

Añadir el flujo "Enrutar al Agente" a la configuración de mensajería

1. Haz clic en la flecha que está en la esquina superior izquierda para volver a la Configuración.
2. En el Setup Quick Find, busque y seleccione **Messaging Settings**
3. Abra el **Agent Channel**.
4. Haga clic en el botón **Edit** debajo de Omni-Channel Routing.

5. Configure los ajustes como se detalla en la siguiente tabla:

Field	Value
Routing Type	Omni-Flow
Flow Definition	Route to Agent
Fallback Queue	Messaging Queue

6. Haga click en **Save**.

Paso 4: Crear una implementación de servicio incrustado

Crear el Embedded Service Deployment que será utilizado para exponer al Agente.

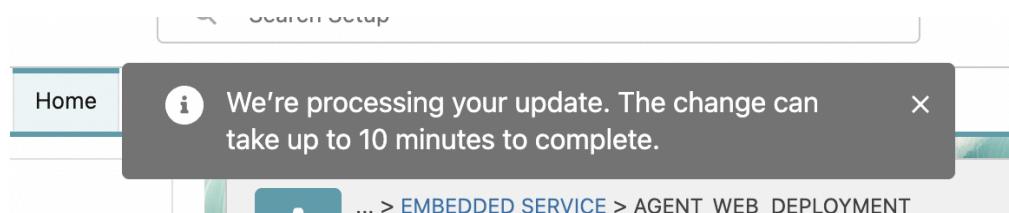
1. En el Setup Quick Find, busque y seleccione **Embedded Service Deployments**.
2. Haga clic en **New Deployment**
3. Seleccione **Messaging for In-App and Web**.



4. Clic en **Next** y selección **Web**
5. Clic en **Next**
6. Configure la implementación detallando como muestra la tabla de abajo:

Campo	Valor
Embedded Service Deployment Name	Agent_Web_Deployment
API Name	Agent_Web_Deployment
Domain	my.site.com
Messaging Channel	Agent_Channel

7. Haga clic en **Save**
8. Haga clic en **Publicar**. Va a tardar unos segundos en mostrarse un cartel gris en la parte superior de la pantalla. Si aparece un cartel rojo de error ignorarlo.



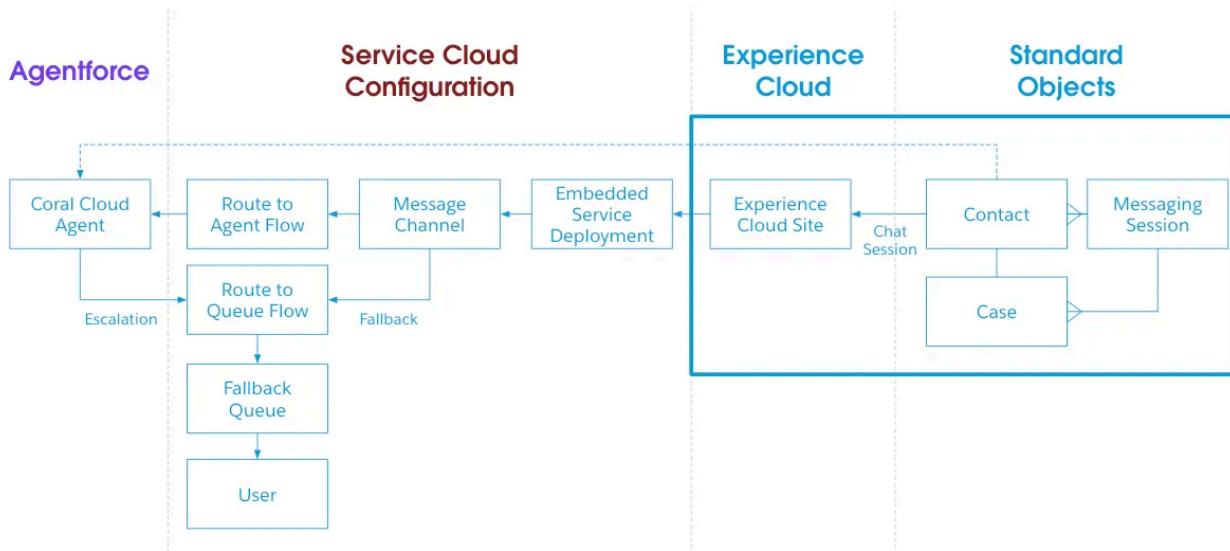
Resumen

Se ha completado la creación de un agente de servicio personalizado que puede utilizarse para interactuar con los clientes. El siguiente paso en este proceso es utilizar las capacidades de implementación de servicio en Service Cloud para exponer el Agente en un sitio de Experience Cloud.



Ejercicio 3: Exponer un Agente de Servicio

En este ejercicio se agregara el Agente de Coral Cloud a un sitio de Experience Cloud.

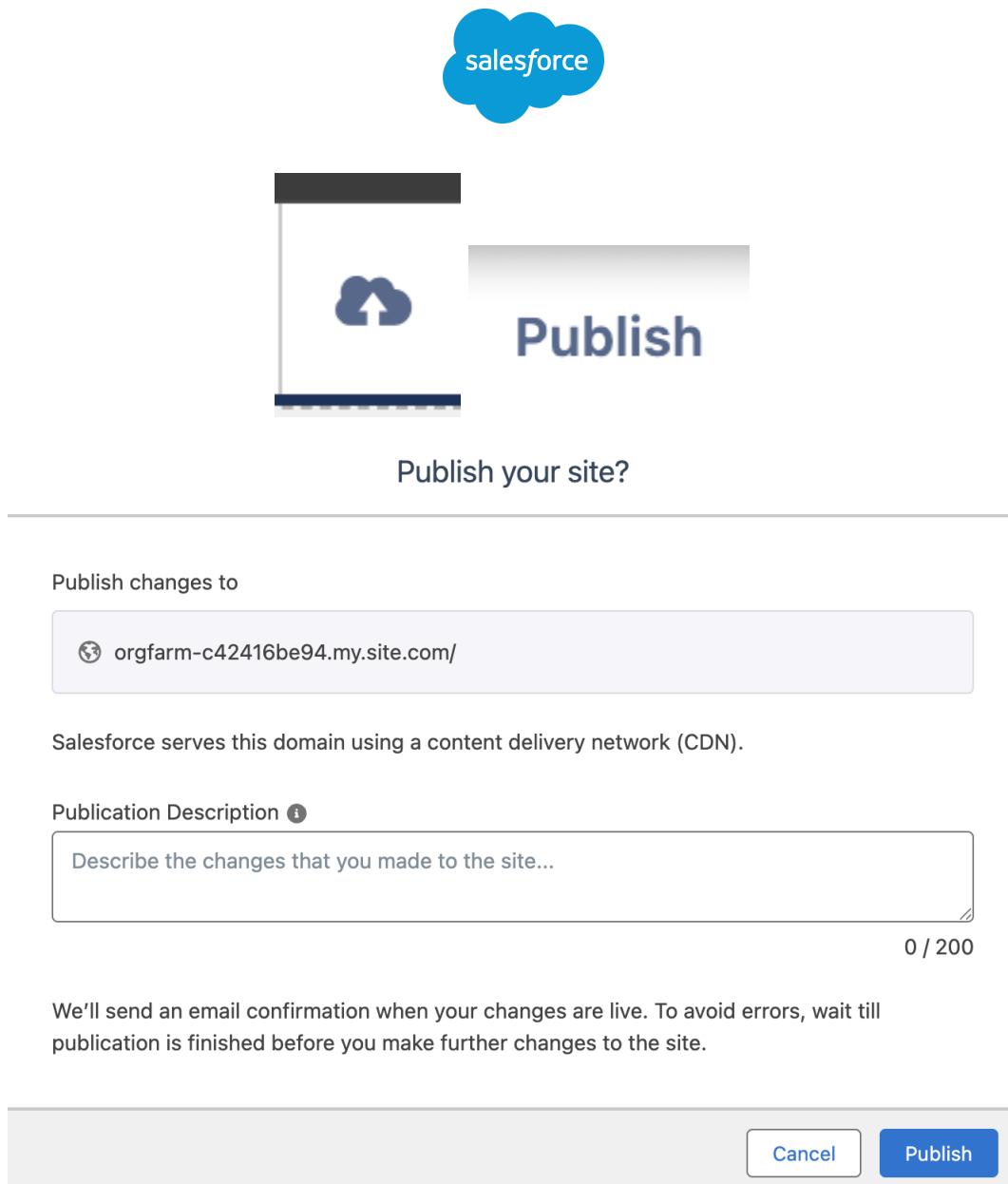


Paso 1: Agregar el Embedded Service Deployment a Experience Cloud

Actualice la página de Experience Cloud para incluir su nuevo agente de Coral Cloud.

Publicar el sitio Coral Cloud

1. Busque **Digital Experiences** en el Setup Quick Find y seleccione **All Sites**.
2. Haga click en **Builder** junto al sitio [Coral Cloud](#).
3. Si aparece una ventana emergente, haga click en **Reload** u **OK**.
4. Haga click en **Publish** en la esquina superior derecha.



5. Haga click en **Publish** en la ventana de confirmación.
6. Haga click en **Got It**.

Añadir el agente al sitio

1. Haga click en el widget **Components** en la esquina superior izquierda con el símbolo de un rayo
2. Busque **Embedded Messaging**
3. y arrastre y suelte el componente sobre la sección Book an Experience of a Lifetime.
 - Nota: la ubicación exacta es indistinta, elija donde quiera. Y el componente puede tardar unos segundos en aparecer.

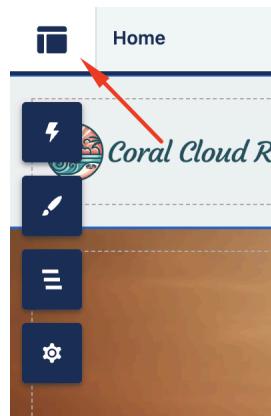


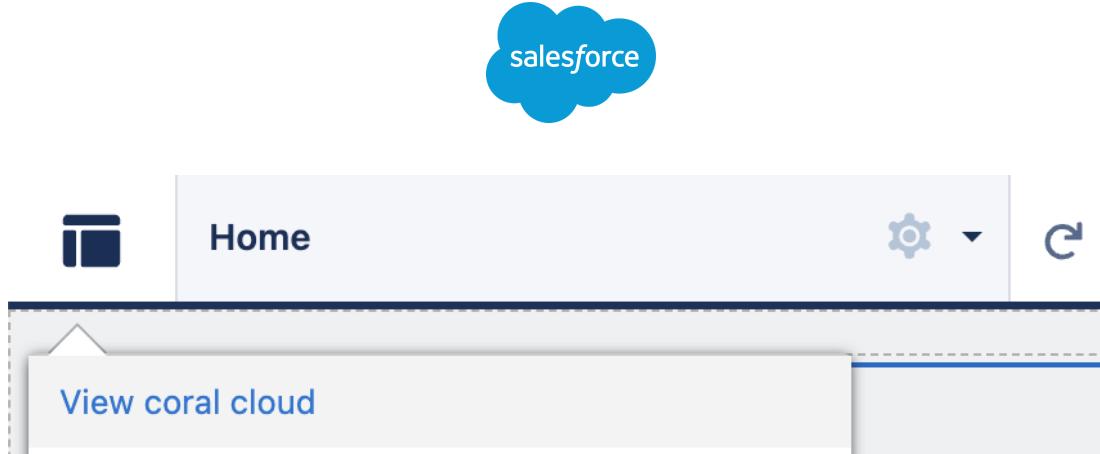
The screenshot shows the Salesforce Experience Builder interface. On the left, a sidebar lists various components: Components (Tableau Muse, Tableau View), Content (HTML Editor, Language Selector, Rich Content Editor, Search Bar, Tile Menu), Forms (Contact Support Form), Layout (Columns, Tabs), Process Automation (Flow Orchestration Work...), Support (Embedded Messaging), and Custom Components (Experience Schedule, Experiences Panel). A central preview area displays a landing page for 'Coral Cloud Resort' with a sunset background and two people. Below the preview, a section titled 'Book an Experience of a Lifetime' contains placeholder text about the resort's unique features. To the right, a 'Schedule' component shows a date of 'September 30, 2024' and a note stating 'No sessions are scheduled on this day.'

3. Deje la configuración predeterminada.
4. Haga click en **Publish** en la esquina superior derecha.
5. Haga click en **Publish** en la ventana de confirmación.
6. Haga click en **Got It**.

Ver el agente como cliente

1. Haga click en el menu **Experience Builder** que se encuentra arriba a la izquierda.





2. Seleccione **View coral cloud** para abrir el sitio Coral Cloud publicado.
 - *Nota: La publicación del sitio puede tardar unos minutos.*
3. Haga click en el ícono de Mensajería en la esquina inferior derecha para empezar a interactuar con el nuevo agente. Pruebe algunas indicaciones como:

Puedes contarme sobre la experiencia de White Water Rafting Rush?

Puedes agendarme para mañana?

4. Si se le pide que proporcione su dirección de correo electrónico y número de membresía, utilice el siguiente texto.

Para 2 personas. Te paso mis datos: Mi dirección de correo electrónico es sofiarodriguez@example.com y mi número de miembro es 10008155

5. Aproveche para hacer preguntas referidas a los archivos PDF subidos como base de datos. Pruebe el RAG con preguntas como:

¿Cuál es la política de cancelaciones?

¿Tienen servicio de Valet Parking?

Resumen

Acaba de crear un agente de servicio personalizado que se puede utilizar para interactuar con sus clientes.

¡Felicitaciones!

Acaba de aprender a configurar un Agente Autónomo capaz de entregar respuestas y tomar acciones.



¿Qué hago ahora?

¡Echa un vistazo a [Trailhead](#) como próximo paso, o sigue aprendiendo sobre [Agentforce](#)!