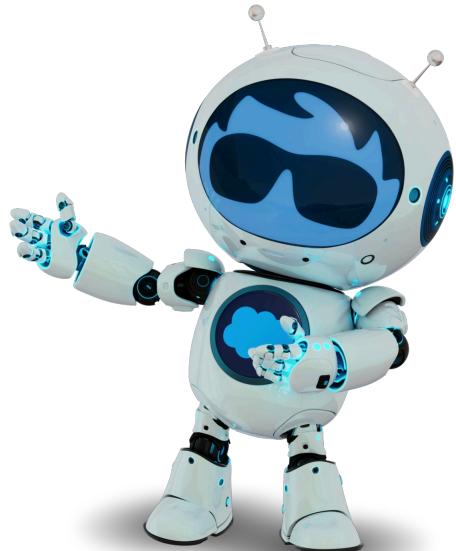




Agentforce Hands-On Workshop

GCBA

**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 Prompt Template
<u>Ejercicio #3</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>

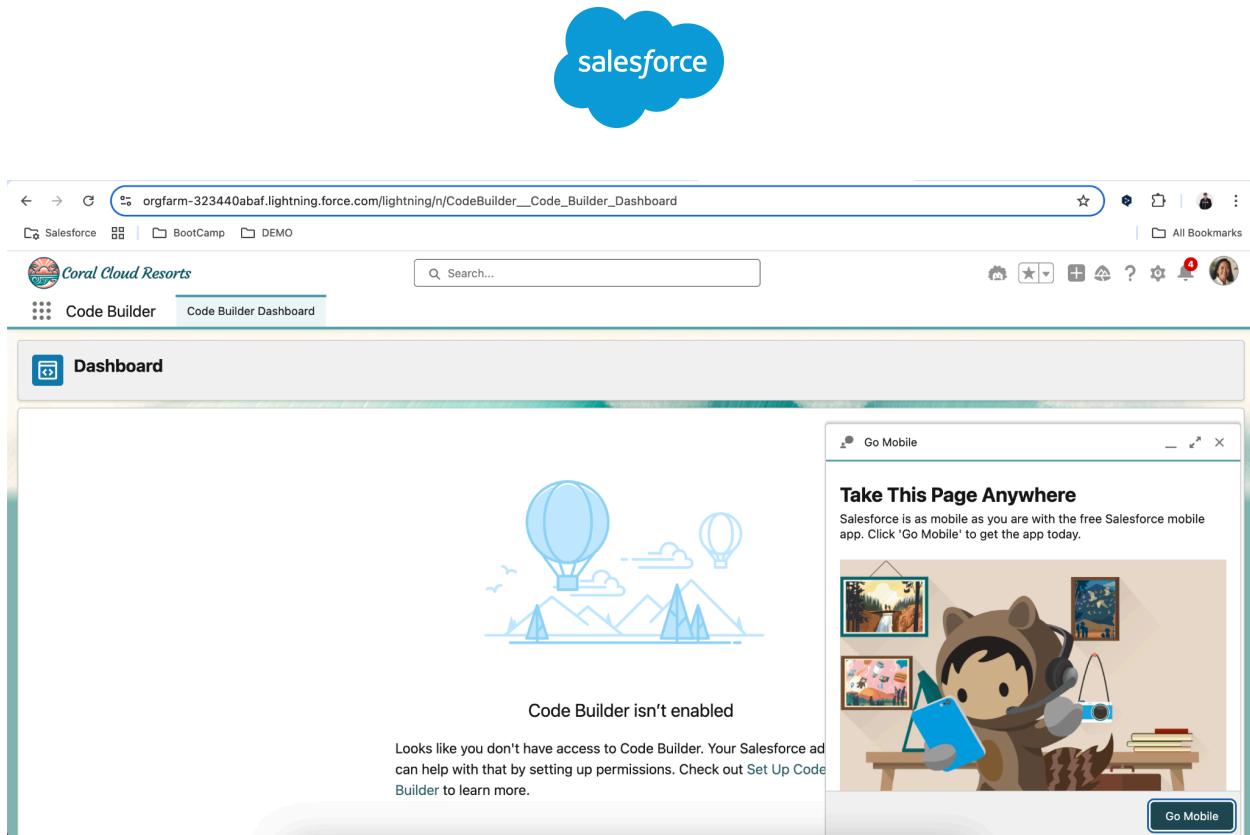
A screenshot of a web page titled "Get Hands-On with Salesforce". The page features a purple and teal gradient background with a central illustration of a white and blue robot wearing sunglasses and a space suit, standing on a dark surface. In the top left corner, there's a small blue cloud icon with 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 la **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 icono de **Setup**  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.
- 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. Customizes it further to meet employees' business needs.
- Agentforce Service Agent**: Delivers personalized customer interactions with an autonomous AI agent. Agentforce Service Agent intelligently supports 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.

To the right, 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 are 'Cancel' and 'Next' buttons.



4. Mantenga el tema de **General FAQ** agregado 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

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



Campo	Valor
Biblioteca de datos	New Library
Nombre de la biblioteca	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.
5. Una vez cargados, haga click en **Done**.



The screenshot shows the 'New Agent' creation process in the Salesforce Agent Creator. The current step is 'Select data sources'. On the left, a sidebar lists completed steps: 'Select an agent', 'Select your topics', 'Customize your agent', and the current step, 'Select data sources'. The main area contains a section titled 'Select data sources (Optional)' with instructions to upload or add data sources. A 'Data Library' section shows 'Customer Service Agent Library' selected. Below it, a note states that Agentforce Data Library only supports Knowledge or uploaded files. A table lists four 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 provides information about Einstein Data Library, stating it improves response accuracy and personalizes answers with trusted data sources. It also explains 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 agentes de empleado de Agentforce.
- 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	myQuestiion
Source Type	Free Text



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

New Prompt Template

Select the type of prompt template to build. Based on the template type, define the resources available for the template. [Learn more in Salesforce Help](#).

* Prompt Template Type ⓘ
Flex

* Prompt Template Name
Policy Questions

* API Name
Policy_Questions

Template Description
Answer customer questions about Coral Cloud Resort's policies.

Define Sources
Define up to 5 sources for your flex template. Assign a unique label, API name, source type, and object, as applicable. Keep in mind that you can't associate an object with String source types.

1. * Name * API Name * Source Type ⓘ
Question myQuestion Free Text ▼ ✖

Add Resources

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 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	Einstein Search > RagFileUDMO > File_Customer_Service_Agent_Library

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
Q Search for or select a resource to ins
Input:myQuestion
20/255

Output Fields i
1 option selected 🔍
Chunk X

Number of Results i
6

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. 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 illustration with the text "There's nothing here" and a note: "Preview your resolved prompt with test data." and "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.

12. Introduzca otro mensaje en el campo [Input](#):

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

13. Haga clic en Vista previa (Preview) .

14. Haga clic en Activar .

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 'Topic Details' page for a topic named 'General FAQ'. The left sidebar includes icons for Topics, Data, Connections, Context, Language, and Events. The main area has tabs for 'Topic Configuration' (selected) and 'This Topic's Actions'. A note says: 'To edit this topic, create a custom version. Your changes apply only to this agent.' Below are fields for Name ('General FAQ'), API Name ('GeneralFAQ'), and Classification Description, which contains a detailed explanation of the topic's purpose. At the bottom, there is a 'Scope' section with a note about the job's purpose and a 'New Version' button, which is highlighted with a red box.

7. Haga clic inmediatamente en **Save** para guardar el tópico.
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**.
11. Haga clic en el menú desplegable **New** y haga clic en **Create New Action**.
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

Agent Action Configuration

Agent Action Label

Policy Questions

* Agent Action Instructions i

Answer customer questions about Coral Cloud Resorts' policies.

Show loading text for this action i



* Loading Text i

Getting information...

Inputs

Question

Input:myQuestion

* Instructions i

The question is open-ended text input from a user in a chat, related to resort policies.

Data Type

lightning__textType

Require input

Collect data from user

Outputs

Prompt Response

promptResponse

* Instructions i

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

Back



Finish

17. Haga clic en **Finish**.

3: Pruebe su agente de empleados de Agentforce

1. Ya que estás dentro de **Agentforce Builder**. Haz clic en **Got it** para confirmar que quieres probar Agentforce.
2. Ingrese el siguiente mensaje en la barra lateral de Einstein.



How do I request late check out?

3. 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**.
4. Haga clic en **Activate** para que el agente esté disponible.

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

Field	Value
Label	<i>Customer Service Agent Access</i>
API Name	Dejar predeterminado
Description	<i>This permission set grants access to us the Customer Service Agent.</i>
License	Dejar predeterminado: <i>None</i>

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

5: Acceda al agente desde Salesforce

1. En el **iniciador de aplicaciones**  , seleccione la aplicación **Coral Cloud**.
2. Haga clic en el **ícono de Astro** en la esquina superior derecha de la pantalla para abrir la barra lateral de Einstein.



3. Ingrese el siguiente mensaje en la barra lateral de Einstein:

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 **Desactivar** para desactivar el agente.
6. Ahora, creamos 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 is a search bar "Search topics...". A context menu is open over a topic labeled "General FAQ", with options "New" (dropdown), "Add from Asset Library", and "+ New Topic" (highlighted with a blue border).

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. Añade una instrucción más al tema haciendo clic en "Add Instruction":

Never ask the user for an ID. Instead, ask for a record that's relevant.

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

10. 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.

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

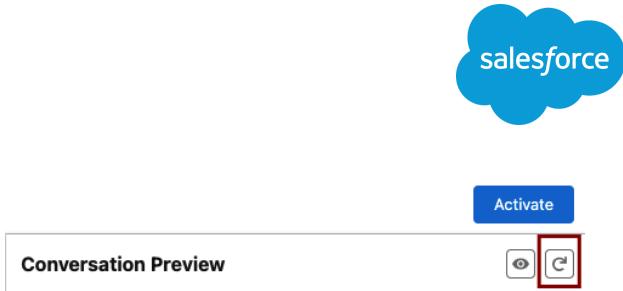
Agent Action Label ↑	Instructions
<input checked="" type="checkbox"/> Draft or Revise Email	Creates an email draft or revises the latest gener...
<input checked="" type="checkbox"/> Get Record Details	Generates a text blob containing record details, i...
<input type="checkbox"/> Identify Customer By 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

11. Haga clic en **Finish**.

2: Explorar las acciones estándar en Agentforce Builder

1. Actualizar el **Conversation Preview**.



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.



Agent Builder Einstein Copilot

Plan ID: 0de25ec03a70

User Prompt: Show me any high priority cases open

Select Topic: CustomerServiceAssistant

Instructions: 1

Actions: 9

Select Action: Query Records

Input: { "query": "Find all high priority open cases" }

Output: { "additionalContext": [{ "description": "Search results obtained from the query terms passed as input." }] }

Agent Response:

Conversation Preview:

Einstein: Hi! I'm Einstein, an AI assistant. I can do things like search for information, summarize records, and draft and revise emails. What can I help you with?

User: Show me any high priority cases open

Einstein: Here are the high priority open cases. How else can I help? I looked for high priority cases that are still open.

Cases:

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

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 plan.

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

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. It starts with a 'Select Topic' step, choosing 'Hotel Customer Service Assistance'. This leads to 'Instructions' (4) and 'Actions' (8). The next step is 'Select Action', specifically 'Draft or Revise Email'. The input for this action is a JSON object containing a record ID and a user input message about canceling a rafting trip. The output is the generated email draft, which is then sent to Sofia Rodriguez. The final step is 'Agent Response', showing the message "Here is your result:". The email content is:

Can you draft an email to the contact about their case and let them know we will do everything in our power to resolve the issue?

Here is your result:

To: Sofia Rodriguez (sofiarodriguez@example.com)
Subject: Resolution of Your Case: Cancellation of White Water Rafting Rush Experience
Dear Sofia Rodriguez,

We have received your case regarding the urgent cancellation of the White Water Rafting Rush Experience for the Rodriguez Family. Our team is currently investigating the matter and will take all necessary actions to address your concerns promptly.

We understand the importance of this issue and are committed to providing a satisfactory resolution. Please rest assured that we are doing everything in our power to resolve the situation to your satisfaction.

If you have any additional information or specific requirements, please do not hesitate to share them with us. We value your feedback and aim to ensure a positive outcome for you and your family.

Thank you for your patience and understanding.

Best regards,
Stephan Chandler-Garcia
Salesforce Trial Org Request & Manage

Copy Draft Send Email

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

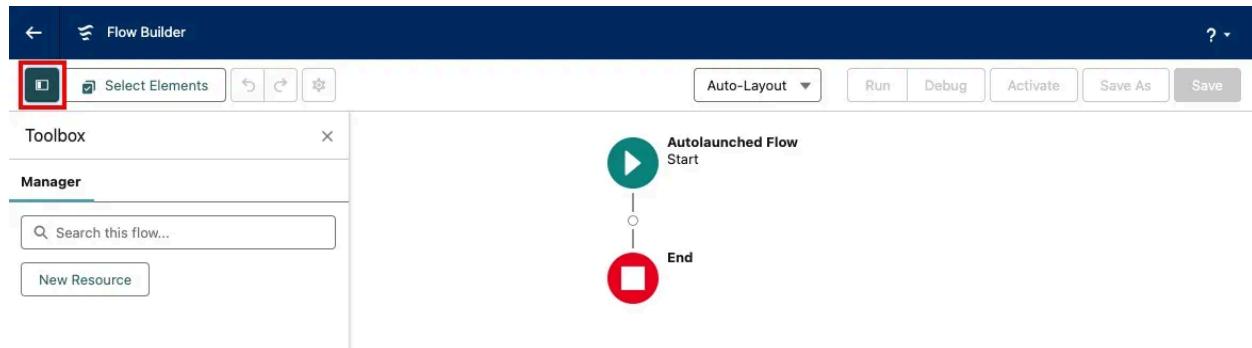
Crearás cada **tipo de acción en los siguientes ejercicios.**

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 del botón **Select Elements** .



5. 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	The Id of the Contact the credit will be issued to.	Text	N/A	<input checked="" type="checkbox"/>	No
Variable	amount	The amount of the resort credit.	Number (Decimal places: 0)	N/A	<input checked="" type="checkbox"/>	No
Variable	creditRecord	The Credit record that was created.	Record	Credit_c	Unchecked	<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	Keep default
Description	Create a credit record including a Contact Id and the amount of the credit.
How to Set the Record Field Values	Manually (default)
Data Type	Credit

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	Keep default
Description	Consultar el historial crediticio para presentarlo al usuario
Data Source	Salesforce Object
Object	Credit
Condition Requirements	All Conditions Are Met (AND)

3. Define la condición a continuación:

Field	Operator	Value
-------	----------	-------



Record ID	Equals	{!Create_Credit_Record}
-----------	--------	-------------------------

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

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	Keep default
Description	Assign the record output to the creditRecord Variable

3. Establezca los valores de las variables:

Field	Operator	Value
{!creditRecord}	Equals	{!Get_Credit_Record}



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

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	Keep default
Description	Issue a resort credit for a Contact

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 the Agentforce Asset Library. The top navigation bar includes 'Setup', 'Home', and 'Object Manager'. A search bar at the top left contains the text 'assets'. The main content area is titled 'SETUP > AGENTFORCE STUDIO' and 'Agentforce Asset Library'. A sub-header 'Actions' is highlighted with a red box. Below it, a message states: 'Agents use actions to get things done intelligently and securely. These actions are available to assign to a topic.' Another message notes: '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 labeled 'Search actions...' is present. A table lists 53 items, sorted by Agent Action Label (asc). The columns include Agent Action Label, Description, Source, Reference, Last Modified, and Created. The first few rows show actions like 'Add Case Comment', 'Answer Questions with Knowledge', 'Answer Questions with Salesforce', 'Cancel Order', and 'Create a Label', all categorized as Standard and Flow.

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.



Some agent actions are in beta and have limited functionality, as further described in the Documentation, including them in an...

Create an Agent Action

amount	creditRecord
<input type="text" value="amount"/>	<input type="text" value="creditRecord"/>
* Instructions ⓘ	* Instructions ⓘ
The amount of the resort credit.	The Credit record that was created
Data Type	Data Type
lightning__numberType	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
contactId	Output Rendering
<input type="text" value="contactId"/>	Object
* Instructions ⓘ	
The Id of the Contact the credit will be issued to.	
Data Type	
lightning__textType	
<input checked="" type="checkbox"/> Require input	

Back **Finish**

Get Activity Details Provides data about Standard Standard

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**(o **un nombre similar generado**).
6. Haga clic en la pestaña **This Topic's Actions**.

The screenshot shows the Salesforce interface for managing topic actions. At the top, there are two tabs: "Topic Configuration" and "This Topic's Actions". The "This Topic's Actions" tab is selected and highlighted with a red box. Below the tabs, there is a message: "Manage the actions assigned to your topic. To add or remove actions, your agent must be deactivated." To the right of this message is a "New" button with a dropdown arrow, also highlighted with a red box. A modal window is open, listing three options: "Create New Action" (highlighted with a blue box), "Add from Asset Library" (highlighted with a red box), and "Add from AgentExchange". A search bar labeled "Search actions..." is also visible.

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.

The screenshot shows the Salesforce AI Assistant interface. At the top, there are sections for 'Instructions' (4) and 'Actions' (9). Below this, a 'Select Action' step is shown with a timer of 3.87 sec. A red box highlights the 'Identify Record by Name (/IdentifyRecordByName)' action, which searches for Salesforce CRM records by name and returns a list of matching Salesforce CRM record IDs. The input is a JSON object with 'recordName': 'Sofia Rodriguez'. The output is a JSON object with 'searchResults': [{ 'sObjectInfo': { 'apiName': 'Contact', 'label': 'Contact' } }]. Another 'Select Action' step follows with a timer of 0.30 sec, highlighted by a red box. It shows the 'Issue Resort Credit (/Issue_Resort_Credit)' action. The input is a JSON object with 'amount': '100', 'contactId': '003Ho000023e5L2IAI'. The output is a JSON object with 'creditRecord': { 'sObjectInfo': { 'apiName': 'Credit__c', 'label': 'Credit' } }. To the right, a sidebar displays the created record details:

C-00000002
Amount \$100
Contact Sofia Rodriguez
Created By ID Stephan Chandler-Garcia
Created Date 5/12/2025, 10:24 AM
Deleted <input type="checkbox"/>
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

Paso 5: Ampliar agentes con acciones de plantilla de solicitud

Ahora, hagamos que la plantilla de aviso Flex que creó en la sección Generador de avisos esté disponible para los agentes de manera conversacional.



1: Crear la acción personalizada del agente

1. Desde **Setup**, abra **Agentforce Assets** y seleccione la pestaña **Actions** .
2. Haga clic en **New Agent Action** y configure la acción de la siguiente manera:

Field	Value
Reference Action Type	Prompt Template
Reference Action	Generate Personalized Schedule
Agent Action Label	Keep default
Agent Action API Name	Keep 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

Prompt Template

* Reference Action

Generate Personalized Schedule

X

* Agent Action Label

Generate Personalized Schedule

* Agent Action API Name

Generate_Personalized_Schedule

Cancel



Next



3. Haga clic en **Next**.
4. Para obtener las instrucciones de acción del agente, escriba:

This action is used to generate a personalized schedule for a contact. The personalized schedule includes a list of resort experiences the contact may be interested in and a suggested schedule for the day. You must use the QueryRecords action to fetch the contact before executing the action.

Es importante agregar esta última oración para que el agente pueda pasar el contacto en el formato correcto a la plantilla de solicitud.

5. Para la **Contact Input**, configure las instrucciones en:

Contact for which the personalized schedule should be generated. Must be a valid JSON representing the contact info, chained from having executed the QueryRecords action.

6. Para la **Prompt Response**, marque **Show in Conversation**.



Create an Agent Action

Agent Action Configuration

Agent Action Label

Generate Personalized Schedule

* Agent Action Instructions i

This action is used to generate a personalized schedule for a contact. The personalized schedule includes a list of resort experiences the contact may be interested in and a suggested schedule for the day. You must use the QueryRecords action to fetch the contact before executing the action.

Inputs

Contact

1

Input:Contact

* Instructions i

Contact for which the personalized schedule should be generated. Must be a valid JSON representing the contact info, chained from having executed the QueryRecords action.

Data Type

lightning__recordInfoType

Require input

Outputs

Prompt Response

1

promptResponse

* Instructions i

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

Back



Finish

7. Haga clic en **Finish**.

2: Agrega la acción a tu agente

A continuación, agreguemos la acción personalizada a su Agente:

1. Desde **Setup**, abra **Agentforce Agents** (en Agent Studio).
2. Haga clic en **Customer Service Agent** en la lista de agentes.
3. Haga clic en **Open in Builder**.



4. En la barra lateral de **Topics** , haga clic en el tema **Hotel Customer Service (o un nombre similar generado)** .
5. Haga clic en la pestaña **This Topic's Actions**.

The screenshot shows the 'Topic Configuration' interface for a topic named 'Hotel Customer Service'. The 'This Topic's Actions' tab is selected and highlighted with a red box. On the left, there is a sidebar with the text: 'Manage the actions assigned to your topic. To add or remove actions, your agent must be deactivated.' Below the sidebar is a search bar with the placeholder 'Search actions...'. On the right, there is a list of actions with a 'New' button at the top. Three options are listed: 'Create New Action' (highlighted with a blue box), 'Add from Asset Library' (highlighted with a red box), and 'Add from AgentExchange'.

Topic Configuration This Topic's Actions

Manage the actions assigned to your topic.
To add or remove actions, your agent must be deactivated.

New ▾

+ Create New Action

🔍 Search actions...

Add from Asset Library

Add from AgentExchange

8 items • Sorted by Agent Action Label(asc)

6. Haga clic en el botón **New** y luego en **Add from Asset Library** para agregar una acción.
7. Marque la acción **Generate Personalized Schedule** y haga clic en **Finish** .



Add Available Actions

Select the actions you want to include in your topic.

Search actions... C

13 items • Sorted by Agent Action Label(asc)

<input type="checkbox"/> Agent Action Label ↑	Instructions
<input type="checkbox"/>  Check Weather	Check weather at Coral Cloud Resort at a s...
<input type="checkbox"/>  Draft or Revise Email	Creates an email draft or revises the latest ...
<input checked="" type="checkbox"/>  Generate Personalized Schedule	This action is used to generate a personali...
<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...

Cancel Finish

8. En el panel Vista previa de conversación, ingrese el siguiente mensaje:

Generate a personalized schedule for contact named Sofia Rodriguez.



The screenshot shows the Einstein Copilot Agent Builder interface with three main sections:

- Select Action: Identify Record By Name**

Input:
{
 "recordName": "Sofia Rodriguez",
 "objectApiName": "Contact"
}
Output:
{
 "searchResults": [
 {sObjectInfo": {
 "apiName": "Contact",
 ...
 },
 ...
]
}
Description: Searches for Salesforce CRM records by name and returns a list of matching Salesforce CRM record IDs.
- Select Action: Generate Personalized Schedule**

Input:
{
 "Input:myContact": "{\n \"sObjectInfo\": {\n \"apiName\": \"Contact\",
 \"label\": \"Contact\",
 \"id\": \"...\"\n },
 ...
 }
}
Output:
{
 "promptResponse": "Hello, I am part of the guest success team at Trial OrgFarm For U. Based on your interests, here is a list of resort activities happening today:

- Beach Yoga Retreat, 10:00, Beach, 2 hours.
- Trail Running Adventure, 13:00, Nature Trails, 1 hour.
- Canyon Zip Line Excursion, 13:00, Canyons & Forests, 3.5 hours.

Considering the start times and durations of these activities, along with ensuring at least 60 minutes of free time between them, I suggest the following schedule:

1. Start your day with the Beach Yoga Retreat at 10:00 on the Beach. This session will last for 2 hours.
2. After a break, you could participate in the Trail Running Adventure at 13:00 on the Nature Trails, which will take 1 hour.

Unfortunately, due to the overlapping start times and the requirement for at least 60 minutes of free time between activities, it is not possible to fit more than these two activities into today's schedule without overlap.

Please let me know if you would like to book any of these activities or if there is anything else I can help you with."
- Agent Response**

{
 "message": "Here is the personalized schedule for Sofia Rodriguez. How else can I help?",
 "data": [
 ...
]
}

Conversation Preview

Hi! I'm Einstein, an AI assistant. I can do things like search for information, summarize records, and draft and revise emails. What can I help you with?

Generate a personalized schedule for contact named Sofia Rodriguez.

Here is the personalized schedule for Sofia Rodriguez. How else can I help?

Hello, I am part of the guest success team at Trial OrgFarm For U. Based on your interests, here is a list of resort activities happening today:

- Beach Yoga Retreat, 10:00, Beach, 2 hours.
- Trail Running Adventure, 13:00, Nature Trails, 1 hour.
- Canyon Zip Line Excursion, 13:00, Canyons & Forests, 3.5 hours.

Considering the start times and durations of these activities, along with ensuring at least 60 minutes of free time between them, I suggest the following schedule:

1. Start your day with the Beach Yoga Retreat at 10:00 on the Beach. This session will last for 2 hours.
2. After a break, you could participate in the Trail Running Adventure at 13:00 on the Nature Trails, which will take 1 hour.

Unfortunately, due to the overlapping start times and the requirement for at least 60 minutes of free time between activities, it is not possible to fit more than these two activities into today's schedule without overlap.

Please let me know if you would like to book any of these activities or if there is anything else I can help you with.

Copy

Describe your task or ask a question...



Ejercicio 2: Crear un Prompt Template

Coral Cloud Resorts quiere aprovechar la IA generativa dentro de Salesforce, pero quieren asegurarse de que esté fundamentada en los datos de sus clientes. En este capítulo, exploramos cómo puede usar Prompt Builder para incorporar de forma segura los datos de CRM y Data Cloud en sus flujos de trabajo de IA generativa.

En este ejercicio, usará una plantilla de Generación de Campo para generar automáticamente descripciones para las experiencias de Coral Cloud Resorts (como Retiro de Yoga en la Playa, Aqua Fitness en el Paraíso, etc.). Enriquecerá la plantilla utilizando campos de combinación de registros (merge fields).

Paso 1: Habilitar Einstein

CONSEJO

Si ya ha habilitado Einstein Generative AI, puede saltar al Paso 2.

1. Abra el **Setup Menu** y haga clic en **Setup**.
2. En el **Setup Quick Find**, busque **Generative AI** y seleccione **Einstein Setup**.
3. Haga clic en el interruptor **Turn on Einstein**.

Paso 2: Crear la plantilla de Generación de Campo

1. En el **Setup Quick Find**, busque **Prompt Builder** y seleccione **Prompt Builder**.
2. Haga clic en el botón **New Prompt Template**.
3. Configure la plantilla de prompt de la siguiente manera:

Campo	Valor
Prompt Template Type	Field Generation



Prompt Template Name	Generate Experience Description
API Name	Mantenga el nombre por defecto
Template Description	This template is used to generate a description for a resort experience.
Object	Experience
Object Field	Description

4. Haga clic en **Next**.

5. Pegue el siguiente texto en el Prompt Template Workspace:

None

```
You are a marketer at ORGANIZATION_NAME.  
The resort provides experiences guests can book throughout the day.  
Write a marketing description for the experience below.  
Make it sound unique and exciting.  
Highlight the benefits of the experience.  
The description should be between 80 and 100 words.
```

Experience name: EXPERIENCE_NAME

Type: EXPERIENCE_TYPE

Location: EXPERIENCE_LOCATION

Duration: EXPERIENCE_DURATION

Level: EXPERIENCE_LEVEL

Capacity: EXPERIENCE_CAPACITY



6. Reemplace los siguientes marcadores de posición con los campos de combinación correspondientes (haga clic en el botón **Insert Resource** para acceder a los campos de combinación):

Placeholder	Merge field
ORGANIZATION_NAME	Current Organization > Name
EXPERIENCE_NAME	Experience > Experience Name
EXPERIENCE_TYPE	Experience > Type
EXPERIENCE_LOCATION	Experience > Location
EXPERIENCE_DURATION	Experience > Duration Hours
EXPERIENCE_LEVEL	Experience > Activity Level
EXPERIENCE_CAPACITY	Experience > Capacity

7. Haga clic en el botón **Preview Settings** y seleccione **Aqua Fitness in Paradise** como el Related Record. "Aqua Fitness in Paradise" es una de las experiencias ofrecidas en Coral Cloud.

The screenshot shows the 'Preview Settings' interface in the Salesforce Marketing Cloud. On the left, there are three tabs: a gear icon, a grid icon (which is highlighted with a red box), and a 'Preview' button. The main area is divided into sections:

- Inputs:** Shows a dropdown menu with the option "Aqua Fitness in Paradise" selected.
- Prompt:** Contains a marketing description template:

You are a marketer at **Organization.Name**.
The resort provides experiences guests can book throughout the day.
Write a marketing description for the experience below.
Make it sound unique and exciting.
Highlight the benefits of the experience.
The description should be between 80 and 100 words.
- Generate Response:** A toggle switch is turned on.
- Language:** A dropdown menu with the placeholder "Select an Option".
- Display:** Contains two checkboxes:
 - Display Prompt
 - Display Resolution



8. Haga clic en **Save & Preview** para ejecutar la plantilla de prompt.

The screenshot shows the Salesforce Prompt Builder interface. On the left, there's a sidebar with 'Preview Settings' containing sections for 'Inputs' (set to 'Aqua Fitness in Paradise'), 'Configure Response' (with 'Generate Response' turned on), and 'Display' (checkboxes for 'Display Prompt' and 'Display Resolution'). The main area is divided into three panels: 'Resolved Prompt' (center), 'Generated Response' (right), and 'Inputs' (left). The 'Resolved Prompt' panel contains a marketing brief for an aqua fitness class. The 'Generated Response' panel contains a detailed description of the class, including its name, type, location, duration, level, and capacity, all generated from the input record.

9. En el panel de **Resolved Prompt** (centro), examine el prompt que se generó. Observe que los campos de combinación han sido reemplazados con los valores reales para el registro "Aqua Fitness in Paradise".

10. En el panel de **Generated Response** (derecha), examine la descripción de la experiencia que fue generada por el LLM.

11. Haga clic en la sección de **Prompt** y modifique las instrucciones de la plantilla. Por ejemplo, cambie el número de palabras que desea que tenga la descripción generada. Haga clic en **Preview** nuevamente para ver los resultados.

CONSEJO

Intente agregar Experience > Record Snapshot como un campo de combinación.

12. Haga clic en **Activate** cuando esté satisfecho con su plantilla.



Paso 3: Vincular la plantilla al campo de Experience Description

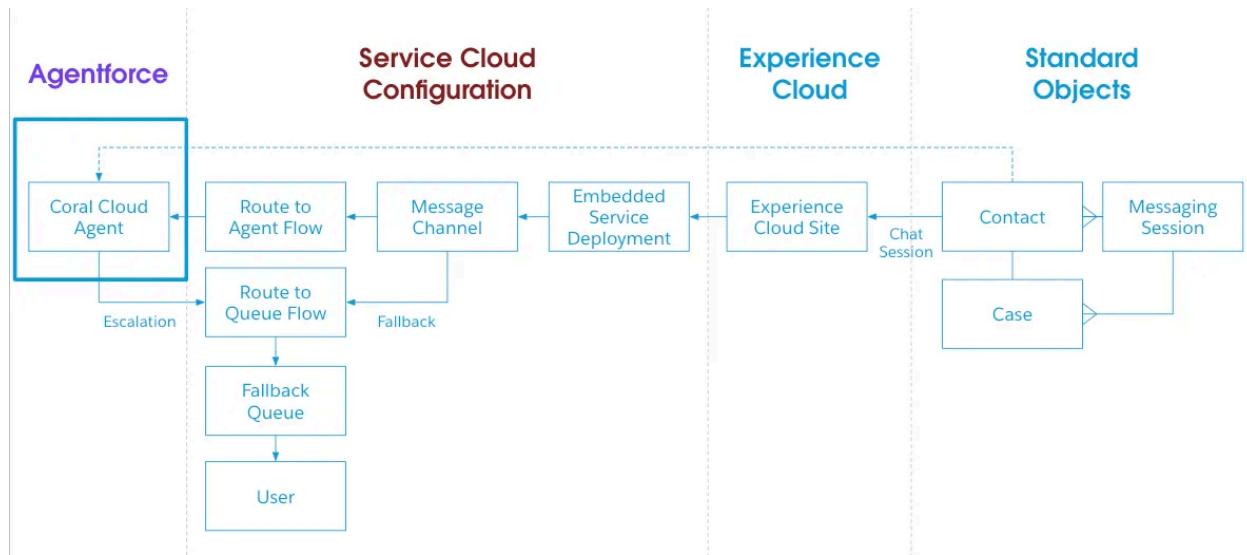
1. Abra la aplicación **Coral Cloud**, haga clic en la pestaña **Experiences** y haga clic en el registro **Aqua Fitness in Paradise**.
2. Haga clic en el ícono de **Setup** (gear icon) y seleccione **Edit Page**.
3. Haga clic en el campo **Description**.
4. En el panel derecho, seleccione **Generate Experience Description** como **Prompt Template** a utilizar para generar la descripción de la experiencia.
5. Haga clic en **Save** para guardar sus cambios en la página.
6. Haga clic en el **botón de flecha hacia atrás** para salir de App Builder y volver al registro de Experience.
7. Haga clic en el botón **Edit** junto al campo **Description**.
8. Haga clic en el botón **Generate** (ícono ✨) junto al campo de entrada **Description** y observe cómo Einstein genera una descripción.
9. Haga clic en **Use** para mover la descripción generada al campo **Description**.

The screenshot shows the Salesforce Experience Cloud interface. At the top, there's a navigation bar with links like Home, Chatter, Accounts, Contacts, Experiences, Experience Sessions, Bookings, Guest Reviews, and Cases. A search bar is also present. On the left, there's a sidebar for 'Coral Cloud' with sections for 'More Details' (Description, Reviews Summary), 'Scheduling' (Duration: 3.00 hours, Capacity: 30), and a bottom section with 'Cancel' and 'Save' buttons. On the right, a modal window titled 'Einstein - Description Field' displays a generated text about the experience session. Below it, a message says 'Here is what I came up with' followed by the same generated text. At the bottom right, there's a task bar with a message input field.

10. Haga clic en **Save** para guardar el registro.

Ejercicio 3: 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.



Paso 1: Crear un nuevo agente

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 clickear 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 Service Agent** y haga click en **Next**.
4. Deseleccione todos los **Topics** preconfigurados excepto **General FAQ**.
Seleccione **Next**.
5. 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

6. Haga click en **Next**.

Crear la Biblioteca de Data

1. Debajo de **Select Data Sources**, haga click en la lista desplegable **Data Library**.
2. Seleccione **New Library**.
3. Deje los valores predeterminados para el **Library Name**.
4. Establezca el **Data Type** como **Files**.
5. 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](#)



- [wedding-planning-guide.pdf](#)

6. Haga click en **Upload Files** y seleccione los cuatro documentos.
7. Una vez cargados, haga click en **Done**.
8. Haga click en **Create** para crear el Agente.

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**.
4. Haga click en **Manage Assignments**.
5. Seleccione el **EinsteinServiceAgent User**.
6. Haga click en **Assign** para asignar el permission set.

3: Configurar el Agente Coral Cloud

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

1. En **Agentforce Builder**, haga click en el botón **New** y haga click en **New Topic**.
2. Haga click en **Next** para omitir la creación de **topics** generados por IA.
3. Configure el **Topic** de la siguiente manera:

Field	Value
Topic Name	Customer Experience Support
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.
-------------	---

4. Haga click en **Next**.
5. No seleccione ninguna acción.
6. Haga click en **Finish**.

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**.
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. Marque **Require input** para el input `experienceName`.

Input

experienceName

* Instructions ⓘ
The Name of the Experience__c that the user would like more information on.

Data Type

lightning__textType

Require input

Collect data from user

Output

experienceRecord

* Instructions ⓘ
The Experience__C record to be summarized for the user.

Data Type

lightning__recordInfoType

Filter from agent action

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. Si se le indica que está a punto de usar Einstein, haga click en **Got It**.
16. Haga click en el **botón de actualizar** para reiniciar la conversación antes de comenzar a escribir.

Activate

Put your topics to the test

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

Conversation Preview



17. Ingrese este prompt en el cuadro de diálogo:

Puedes contarme sobre la experiencia de 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`).

The screenshot shows the configuration of two input fields in a lightning component. The first field is labeled 'email' and the second is 'memberNumber'. Both fields have their 'Data Type' set to 'lightning__textType' and the 'Require input' checkbox checked. The 'Instructions' for each field provide context about what the customer is validating their identity.

email	email
Instructions ⓘ	
The Email Address of the customer that is validating their identity.	
Data Type	lightning__textType
<input checked="" type="checkbox"/> Require input	
<input type="checkbox"/> Collect data from user	
memberNumber	memberNumber
Instructions ⓘ	
The Member Number of the customer that is validating their identity.	
Data Type	lightning__textType
<input checked="" type="checkbox"/> Require input	



8. Marque el checkbox en **Show in Conversation** solo para el output `contactDetails`.
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. Habilite el checkbox de **Show Loading Text**
6. Complete la caja debajo con el texto `Obteniendo Sesiones Coral Cloud...`
7. Marque **Require input** para ambos inputs (`experienceId` y `startDate`).
8. Marque el checkbox en **Show in Conversation** para el output `sessions`.
9. 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. Habilite el checkbox de **Show Loading Text**
6. Complete la caja debajo con el texto `Generando reservación...`
7. Marque **Require input** para los tres inputs (`contactId`, `numberOfGuests` e `instructions`).
8. Marque la casilla de **Collect data from user** para la variable `numberOfGuests`

The screenshot shows the configuration of an input field named 'numberOfGuests'. The 'Instructions' section contains the text: 'The number of guests that will be included in the booking.' Below it, the 'Data Type' is set to 'lightning__numberType'. Two checkboxes are present: 'Require input' (which is checked) and 'Collect data from user' (which is also checked and highlighted with a red arrow).

9. Marque el checkbox **Show in Conversation** para el output `createdBooking`.
10. Haga click en **Finish**.



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



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

Conversation Variable

✗ isVerified

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

2

ADVANCED SETTINGS

Asignar la variable VerifiedCustomerId

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

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.



Agent Action API Name: Get_Customer_Details

Last Modified: 5/12/2025, 01:39 PM

Assigned to Active Agent

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.

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**.

Agent Action API Name: Create_Booking

Last Modified: 5/12/2025, 11:56 AM

Reference Action

Agent actions make the functionality you already have in agent. These are the details of the action that your agent reference action can affect your agent action.

Create Booking

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

2. Seleccione el filtro **Verified User** del menu desplegable.
3. Navegue de nuevo al tópico con la flecha para atras. y seleccione **Topic Configuration**.
4. Añada la siguiente instrucción para que el agente sepa que debe verificar al



usuario -> **Add Instructions:**

Si no conoces al cliente, siempre deberás solicitar su dirección de correo electrónico y su número de miembro para obtener su registro de contacto ejecutando la acción 'Get Customer Details' antes de ejecutar cualquier otra acción.

5. Click en **Save**

6: Añadir acciones al Agente Coral Cloud

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

Concept	Instruction Value to Add
Session Query Instructions	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".
Create Booking Instructions	Si se te solicita una reserva, utiliza la acción "Create Booking". Session_c es el ID de la sesión de la acción "Get Sessions". Si hay varias sesiones, solicite seleccionar una (no muestres el ID, muestra siempre Start_Time_c) y utiliza esa sesión como ID para Session_c. Solicita el número de huéspedes y úselo 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:

Sesión 2, para 2 personas

8. Presione la tecla Enter y observe la respuesta, proporcione los siguientes detalles para verificar su identidad:

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

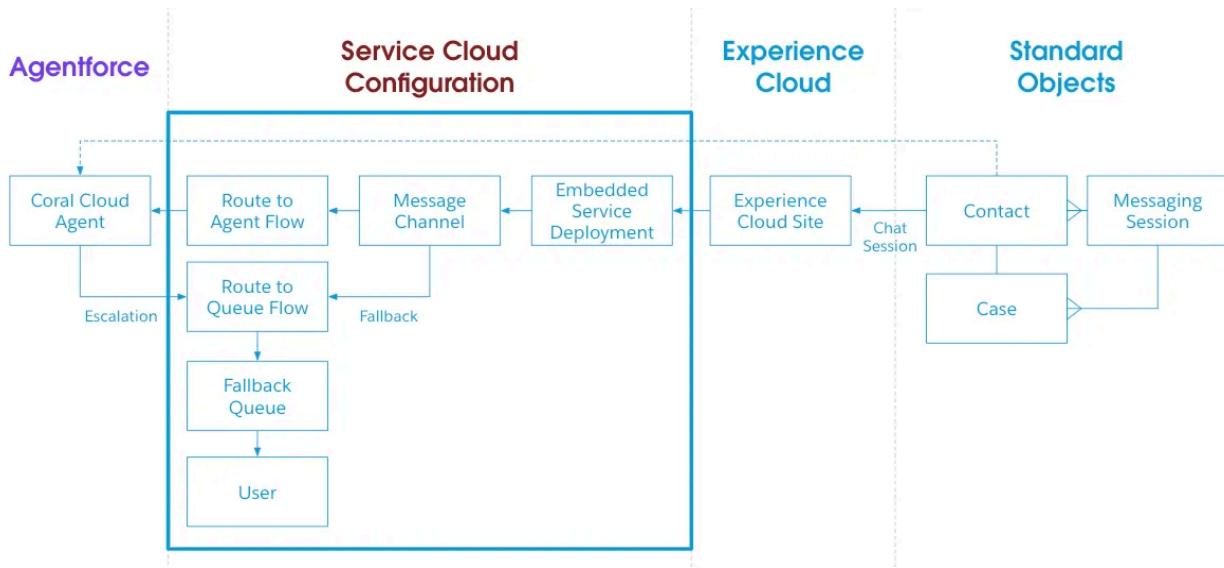
9. Haga click en **Activate** para activar el agente.

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.

Paso 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.



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**.
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**.

Crear una cola

1. En el Setup Quick Find, busque y seleccione **Queues**.¹
2. Haga click en **New**.
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: False
Routing Configuration	Agent_Routing_Configuration
Selected Objects	Messaging Session
Selected Members	Admin User (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**
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**.
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	This permission set grants access to messaging and the Available Messaging Status.
License	valor default: None



4. Haga click en **Save**
5. Debajo de Apps, haga click en **Service Presence Statuses Access**.
6. Haga click en **Edit**.
7. Añada **Available** a **Enabled Service Presences**.
8. Haga click en **Save**.
9. Haga click en **Manage Assignments**.
10. Haga click en **Add Assignments**.
11. **Marque** la casilla junto a Admin User.
12. Haga click en **Save**.
13. Haga click en **Done**.

Crear una configuración de presencia

1. En el Setup Quick Find, busque y seleccione **Presence Configuration**.
2. Haga click en **New**.
3. Establezca los valores de campo como se detalla en la siguiente tabla:

Field	Value
Presence Configuration Name	<code>Messaging Presence Configuration</code>
Developer Name	<code>Messaging_Presence_Configuration</code>
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 **Messaging for In-App and Web**.



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

Field	Value
Channel Name	Agent Channel
Developer Name	Agent_Channel

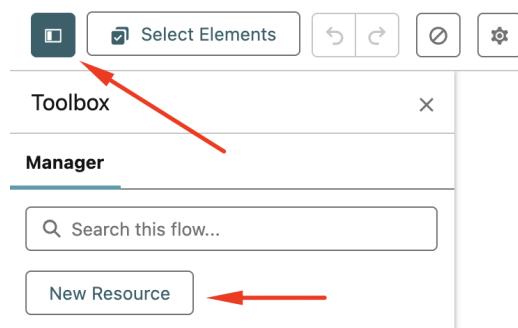
6. Haga click en **Save**.

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 **Start From Scratch**.
4. Haga click en **Next**.
5. Seleccione **Omni-Channel Flow** y haga click en **Create**.
6. Abra la Caja de Herramientas (Toolbox) en el lado izquierdo del Flow Builder y haga click en **New Resource**.





7. 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	The recordId is used to assign a messaging session to an Agent.	Text	<input checked="" type="checkbox"/>	No

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	Get the related messaging session that you would like to route to an agent.
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	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.
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	<code>Route to Agent</code>
API Name	<code>Route_to_Agent</code>
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	<code>Messaging</code>
Route To	<code>Agentforce Service Agent</code>
Agentforce Service Agent	<code>Coral Cloud Agent</code>
Fallback Queue	<code>Select Queue</code>
Fallback Queue Id	<code>Messaging Queue</code>



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**

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. En el Setup Quick Find, busque y seleccione **Messaging Settings**
2. Abra el **Agent Channel**.
3. Haga click en el botón **Edit** debajo de Omni-Channel Settings.
4. 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

5. Haga click en **Save**.



6. Haga click en **Activate**.
7. **Acepte** los Términos y Condiciones, si es que no lo hizo antes.

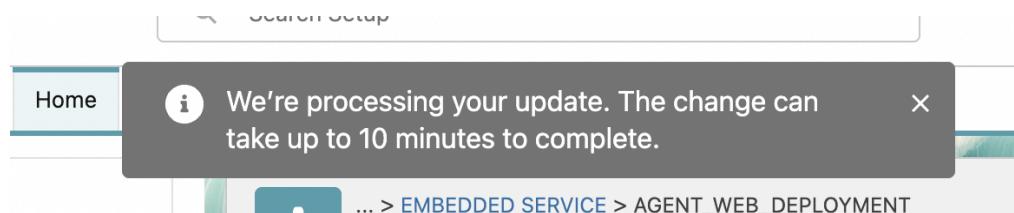
4: Crear una implementación de servicio incrustado

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 click en **New Deployment**.
3. Seleccione **Messaging for In-App and Web**.
4. Haga click en **Next**.
5. Seleccione **Web**.
6. Configure la implementación como se detalla en la siguiente tabla:

Field	Value
Embedded Service Deployment Name	Agent_Web_Deployment
API Name	Agent_Web_Deployment
Domain	my.site.com
Messaging Channel	Agent_Channel

7. Haga click en **Save**
8. Una vez completado el guardado, haga click 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.



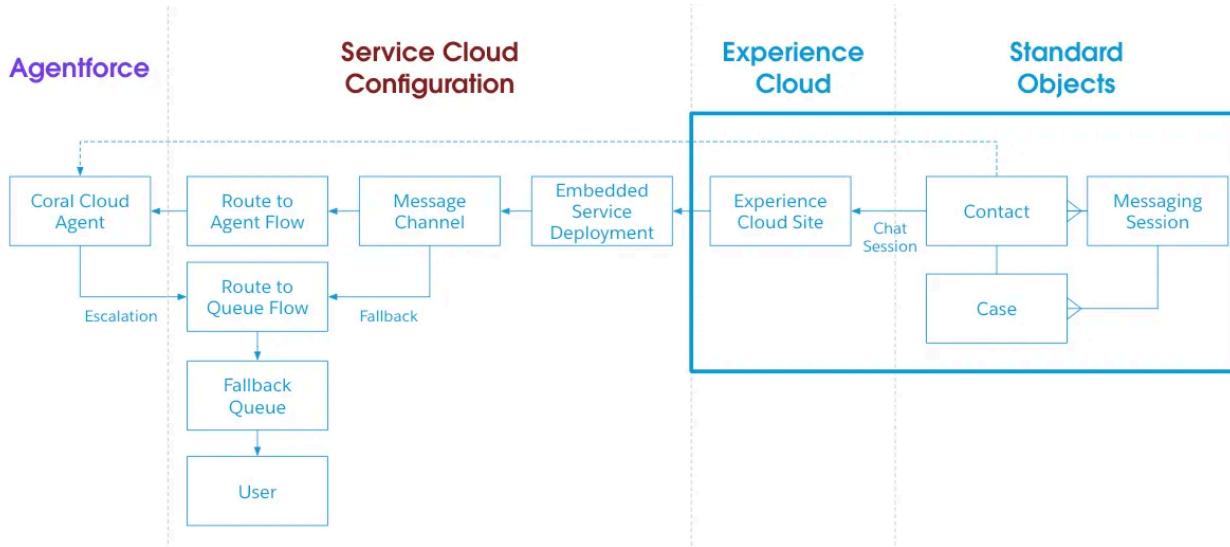


Resumen

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.

Paso 3: Exponer un Agente de Servicio

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



1: Agregar el Embedded Service Deployment a Experience Cloud

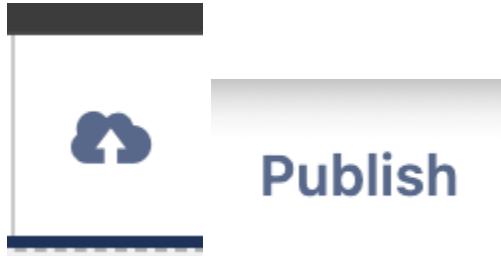
Actualice la página de Experience Cloud para incluir su nuevo agente de Coral Cloud.

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 **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 símbolo de un rayo.
2. Busque **Embedded Messaging** 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, the 'Components' sidebar is open, displaying various components like 'Tableau View', 'Content', 'Forms', 'Layout', 'Process Automation', 'Support', and 'Custom Components'. In the center, a landing page is being edited. The top features a large image of people on a beach at sunset with the text 'Welcome to Coral Cloud Resort, your ultimate tropical escape nestled in the heart of paradise.' Below this is a section titled 'Book an Experience of a Lifetime' with descriptive text. A specific component, 'Embedded Messaging', is highlighted with a green border and placed within the page's layout. At the bottom, there are sections for 'Schedule' and a note stating 'No sessions are scheduled on this day.'

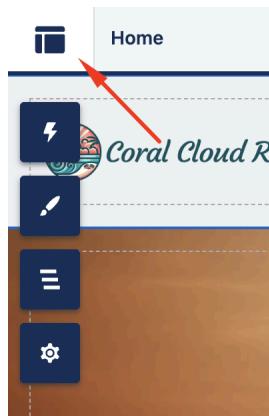
3. Deje la configuración predeterminada.
4. Haga click en **Publish** en la esquina superior derecha.



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 icono 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.

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

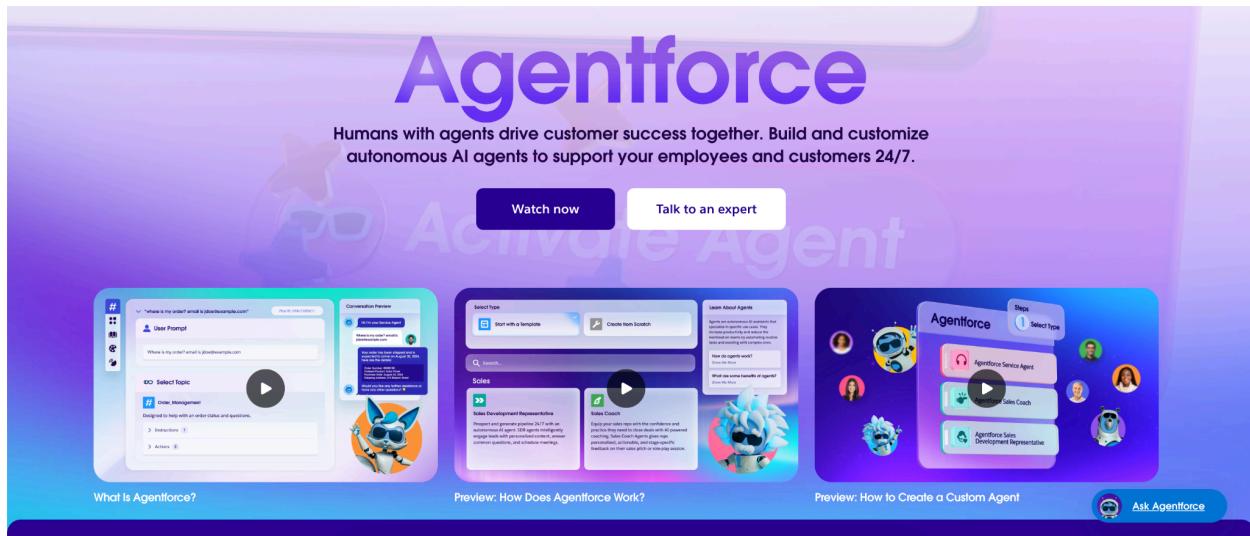
Acaba de crear un agente de servicio personalizado que se puede utilizar para interactuar con sus clientes.

¡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](#)!



The landing page for Agentforce features a large purple title 'Agentforce' at the top. Below it, a tagline reads 'Humans with agents drive customer success together. Build and customize autonomous AI agents to support your employees and customers 24/7.' Two call-to-action buttons are present: 'Watch now' and 'Talk to an expert'. The page is divided into several sections: 'What Is Agentforce?' showing a user interface for a service request; 'Preview: How Does Agentforce Work?' showing a flowchart of the AI agent's process; and 'Preview: How to Create a Custom Agent' showing a step-by-step guide. A sidebar on the right allows users to 'Ask Agentforce'.