



# Einstein Copilot

Tu socio virtual en la  
gestión de relaciones  
con clientes



# Nuestros speakers de hoy



▼ **ERIK LINNER DE SILVA**

Director Comercial



▼ **CAMILO MÉNDEZ**

Ingeniero de Soluciones



▼ **ANGEL HERMIDA**

Ingeniero de Soluciones

# ¿Quiénes somos?



**+200 Colaboradores**

Quinto año consecutivo con el reconocimiento de Excelencia en Ventas, el nivel más distinguido en el Ecosistema de Salesforce



México



San José



USA



Colombia



Chile



Perú



**+350 Certificaciones**



Estamos 100% dedicados a Salesforce y somos **Summit Partner**, máxima categoría alcanzable en el ecosistema de Salesforce.

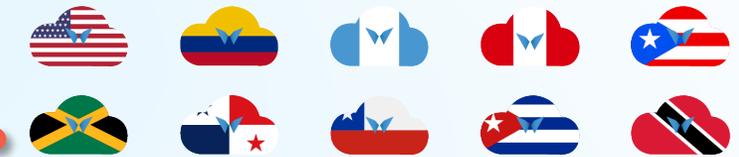


Somos el único partner de Latinoamérica que cuenta con inversión directa de **Salesforce Ventures**.

# 85 Clientes Activos

México: 34 | Colombia: 22 | Costa Rica: 9 | Otros: 20

Proyectos Totales en 2024: 132

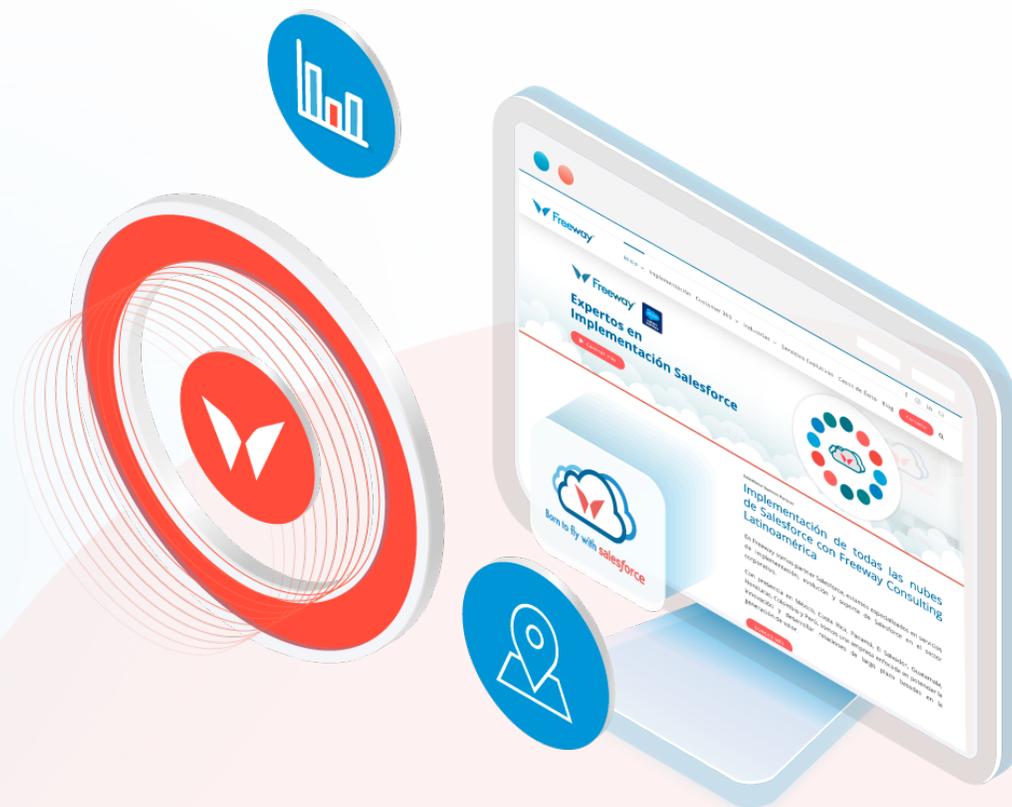


	México	Colombia	Costa Rica	Otros
<b>Financial Services (18)</b> 	        	    	  	 
<b>Consumer Goods (11)</b> 	     	 	 	
<b>Retail (12)</b> 	  	   	    	
<b>Manufacturing (4)</b> 	 			
<b>Automotive (11)</b> 	   	  		   
<b>Otros (29)</b> 	         	         	   	        

# ¿Por qué Freeway?



- ❖ Porque **Salesforce Ventures** invirtió en nosotros, confirmando nuestras **capacidades, entrenamiento y liderazgo en América Latina.**
- ❖ Porque **clientes** de clase mundial confirman nuestra **experiencia y la calidad** de nuestros servicios.
- ❖ Porque nos enfocamos en crear **valor de negocio** y no en la tecnología en sí misma.
- ❖ Porque contamos con un **portafolio completo de servicios** que cubre todas las necesidades en las distintas etapas de apoyo que requiere una empresa que ha decidido utilizar **Salesforce.**
- ❖ Porque nuestra **prioridad es el éxito de nuestros clientes.**



# ¿Qué es Einstein Copilot?



# Einstein Copilot



## Introducción

- ✦ Einstein Copilot es mucho más que un simple asistente virtual. Es una fusión de inteligencia artificial avanzada y sabiduría acumulada a lo largo de los años. Con la capacidad de comprender tus necesidades, anticipar tus acciones y ofrecer soluciones ingeniosas, Einstein Copilot se convierte en tu guía infalible en el camino hacia el éxito.

## Casos de Uso

- ✦ El supervisor de ventas realiza el seguimiento de sus agentes, consultando cuántos clientes no tienen gestión.
- ✦ El agente de ventas se apoya en la AI generativa para redactar correos para el seguimiento de una venta.
- ✦ El agente de servicio, al iniciar su jornada laboral, puede realizar la gestión de sus casos consultándolos desde Einstein Copilot.
- ✦ El agente de servicio, antes de realizar una llamada, puede apoyarse en Einstein Copilot para obtener el resumen del caso que está gestionando.

# IA para CRM

Einstein Copilot mejora la productividad del usuario proporcionando sugerencias basadas en IA y automatizando tareas rutinarias dentro del ecosistema de Salesforce. Entre sus capacidades:

- ❖ Interactúa con los usuarios en un lenguaje natural, lo que facilita su uso.
- ❖ Utiliza los propios datos de una organización sin necesidad de una costosa formación del modelo de IA, lo que garantiza el cumplimiento de normas de privacidad.
- ❖ Puede responder preguntas, resumir contenidos y crear nuevos contenidos.

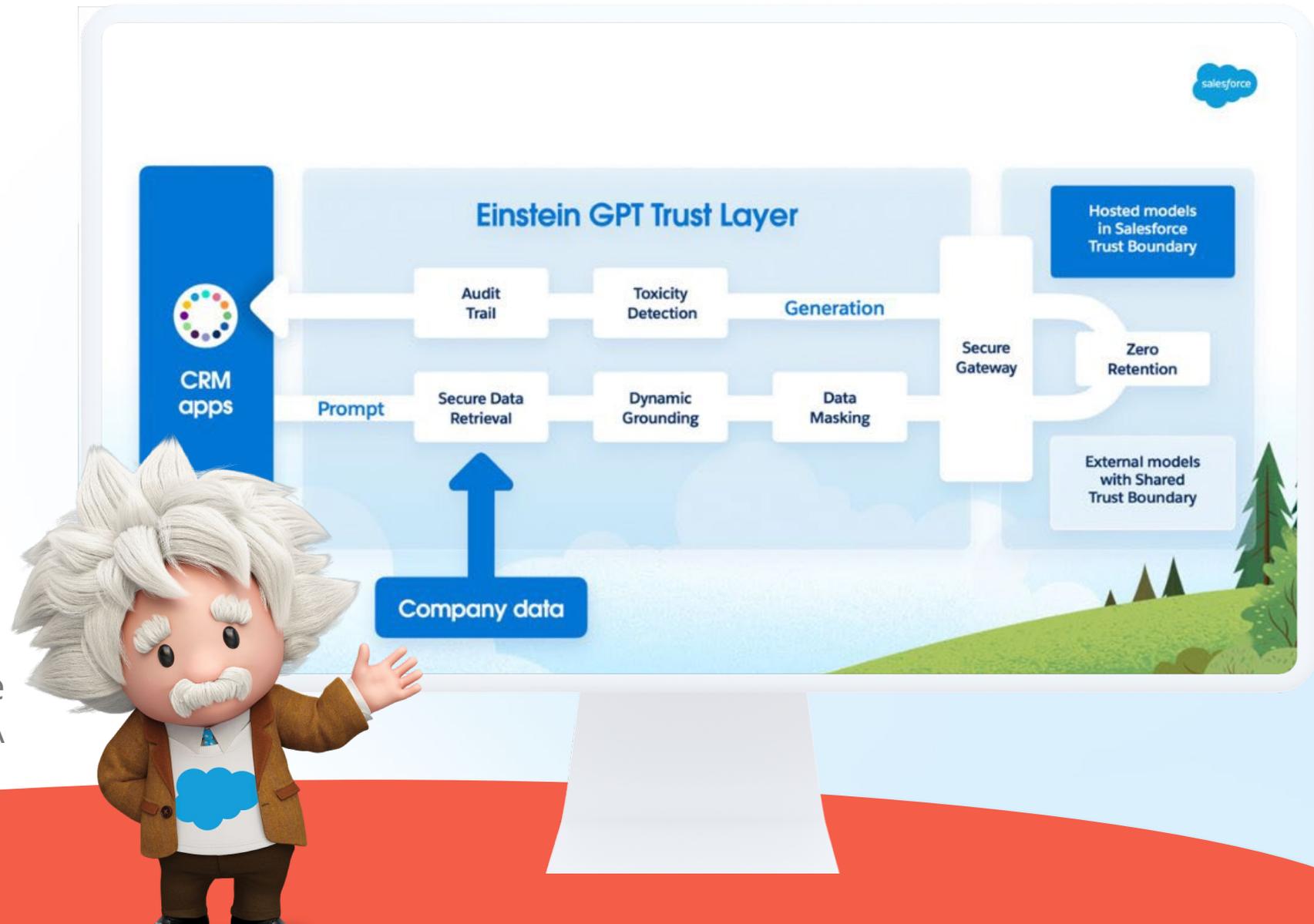


# Einstein Copilot para Sales y Service Cloud



# El Nuevo Einstein

- ❖ **Copilot Builder:** Amplia tu Einstein Copilot a través de acciones personalizadas.
- ❖ **Prompt Builder:** Activa prompts en el flujo de trabajo.
- ❖ **Model Builder:** Crea o trae tus propios modelos de IA a Salesforce



# Copilot Builder

### This Copilot's Actions

Copilot Action Library

The following actions are available for use in this Copilot. +

9 items • Sorted by XXXX • Filtered by XXX • Updated a few seconds ago

Action Name ↓

- Apex Send Email New
- Apex Inventory Check New
- AF Product Recommendation New
- Identify Record
- Create CRM Records
- Read CRM Records
- Update Record
- Summarize Object
- Summarize Account
- Summarize Lead
- Summarize Opportunity
- Summarize Contact

### Dynamic Plan

Intent: Create discounted invoice

▶

- IdentifyRecordByName**  
Searches for Salesforce CRM records by name and returns...  
**Input**

```
{  "objectapiname":  "Account",  "recordname":  "Missoula and Sons"}
```

**Output**

```
{  "searchResults": [    "0011Q00002cJSs1QAG"  ]}
```
- IdentifyRecordByName**  
Searches for Salesforce CRM records by name and returns...  
**Input**

```
{  "objectapiname":  "Product2",  "recordname":  "Homestead Domey 3 Tent"}
```

**Output**

```
{  "searchResults": [    "01t1Q000009jDDtQAM"  ]}
```
- MuleSoft\_API\_NetSuite\_PO\_Callout\_Invoice\_C...**  
**Input** **Output**

### Conversation Preview

Stage	Proposal/Quote
Opportunity ID	0061Q000012lvkAQAS
Name	<a href="#">Missoula - 150K</a>
Close Date	3/15/2024
Stage	Negotiation

[View More](#)

For the Missoula and Sons account, can you please get me an invoice adding 310 items for product Homestead Domey 3 Tent with 31% discount?

Alright, the system has executed the MuleSoft API to create a PO on NetSuite and send back an Invoice for the Missoula and Sons account, adding 310 items for product Homestead Domey 3 Tent with 31% discount.

**Invoice # NS-2024-03-05 20:15:29Z for Missoula & Sons Inc.**

Record ID	a8B1Q000000Q29CUAS
ERP Integration	
Status	New
Discount	31%
ERP Integration	Invoice # NS-2024-03-05 20:15:29Z for Missoula & Sons Inc.

Tell me what to create for you

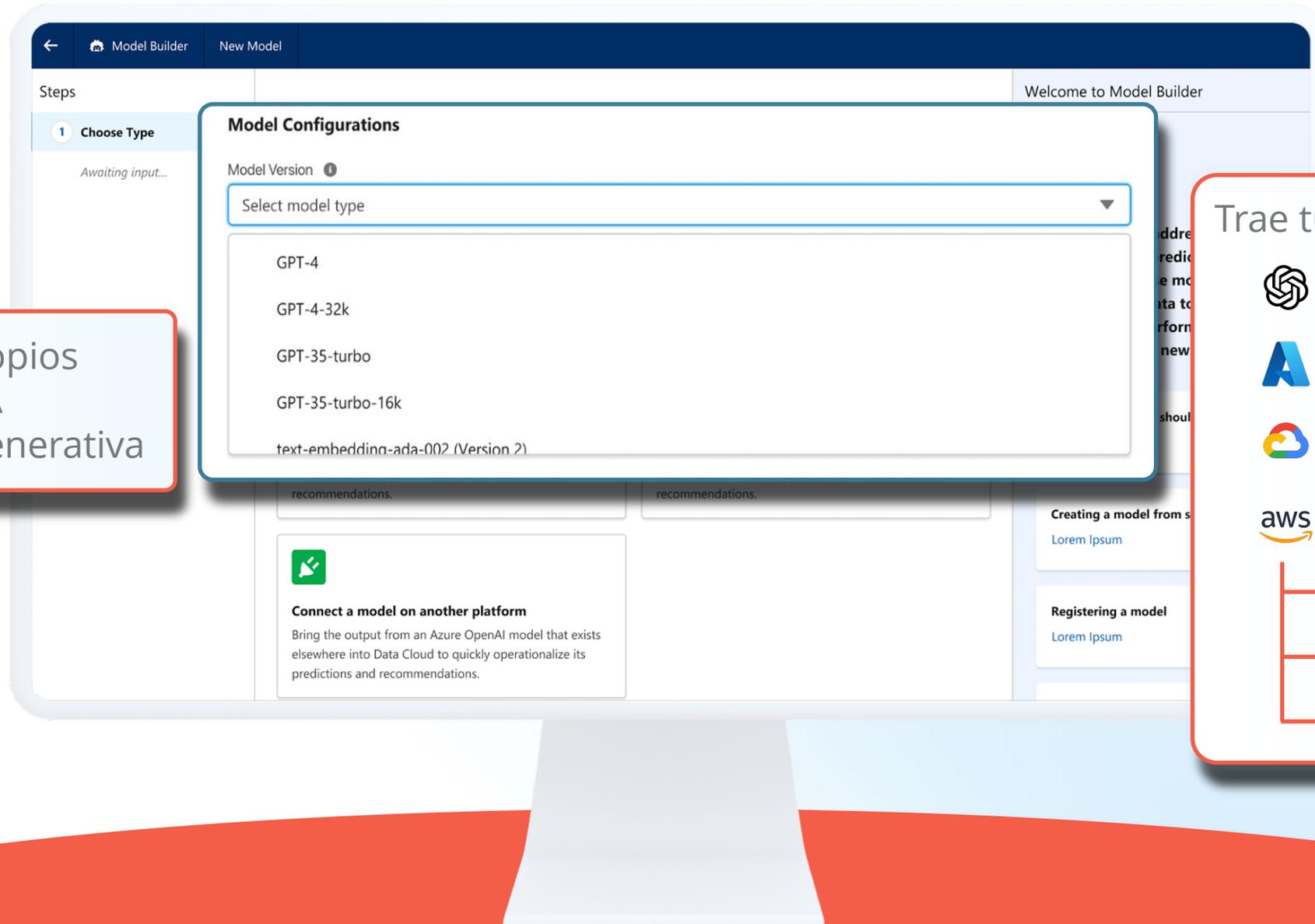
# Prompt Builder

Crea y activa avisos personalizados en el flujo de trabajo

The image shows a Salesforce Prompt Builder interface. The main window is titled "Prompt Builder" and "Case Escalation Snapshot" with "Version 5" selected. It features a "Prompt Template Workspace" with a search bar and a resource selection dropdown. The workspace contains a prompt for a support representative to create a summary of open cases. Below the workspace, there are sections for "Resolution" and "Response" with their respective prompts. A "Resolution" toggle is set to "Enabled". A "Related Record" dropdown shows "Acme Sugar Company".

Overlaid on the right is an "Einstein" chat window. The chat history shows a user asking to update the title of the NTO account, the AI responding with the title "Northern Trail Outfitters", and the user asking for a description of the NTO account record. The AI provides a detailed description of Northern Trail Outfitters. At the bottom of the chat window, there are "Refine" and "Add to Description Field" buttons.

# Model Builder



Aporta tus propios modelos de IA predictiva y generativa

Trae tus propios LLMs

-  OpenAI
-  Azure OpenAI
-  Google Gemini
-  Amazon Bedrock
-  Anthropic
-  Cohere
-  Amazon Titan

# Einstein 1

## ¿Como empezamos?



1

### IA Generativa

Activa las funciones de IA generativa prediseñadas que funcionan sin configuración.

Emails de Venta

Respuestas de Servicio

Creación de Contenido

Tableau Pulse

2

### Construye prompts con tus datos y flujos

Desbloquea datos en Data Cloud para impulsar avisos de IA personalizados y fundamentados.

Datos de CRM unificados

Datos de interacción unificados en tiempo real

RAG con tu base de conocimiento

Prompts aterrizados en el Prompt Builder

Prompts activados en el flujo de trabajo

3

### Actúe con Einstein Copilot

Implementa IA conversacional para CRM con acciones que abarquen tu negocio.

Acciones de Venta

Acciones de Servicio

Acciones de Industria

Acciones Customizadas

Búsqueda en Copilot

Acciones de MuleSoft API

Tu capa de datos y metadatos de confianza

# Demostración



# Participantes

## CLIENTE



### Sofía Sanders

Sofía es una cliente activa para la compañía, con necesidades puntuales.

## SALESFORCE IA



### Einstein Copilot

Es la IA encargada de atender a cualquier canal respondiendo preguntas en lenguaje natural.

## ASESOR DE SERVICIO



### Mario Peña

Encargado de la gestión de petición, quejas, reclamos e indicadores.

## ASESOR DE VENTAS



### Brian López

Encargado del área comercial, y de dar seguimiento a los prospectos y clientes.

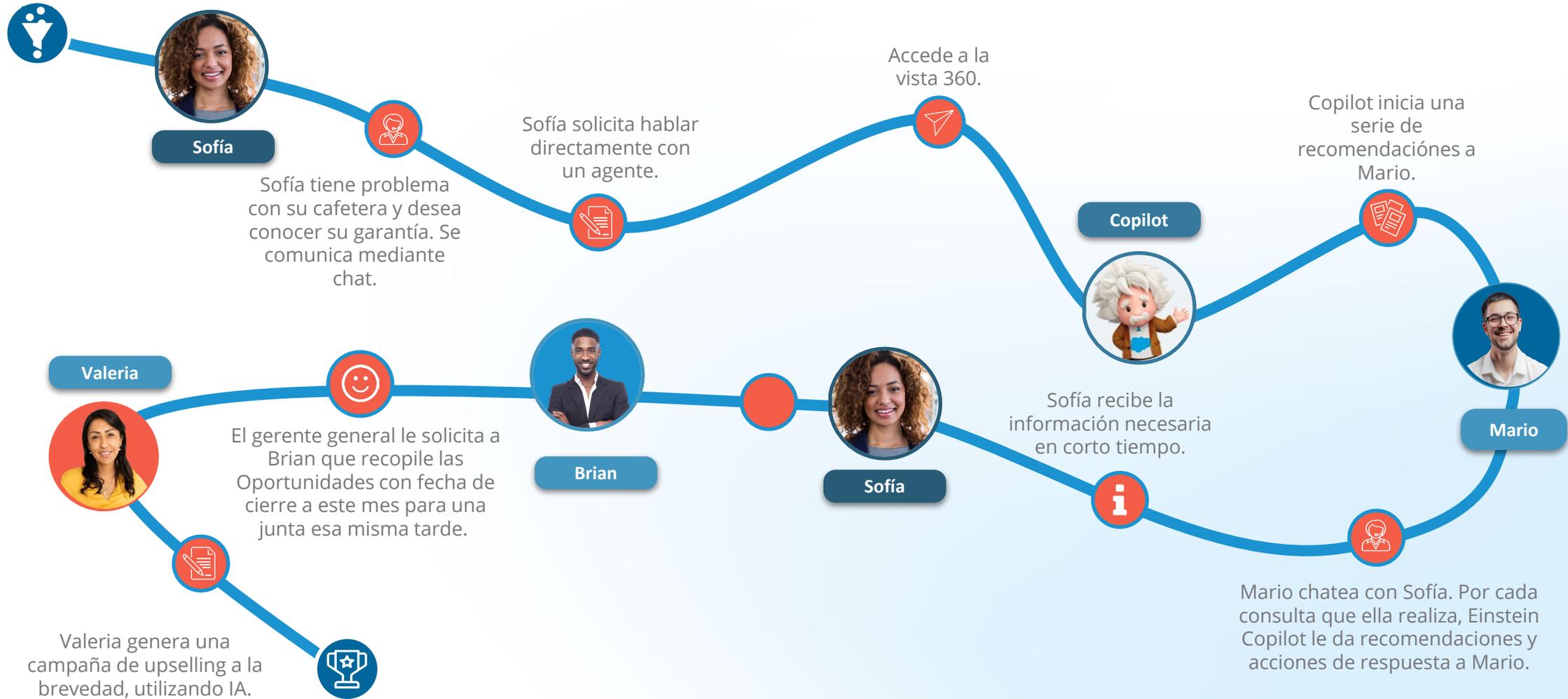
## DISEÑADORA



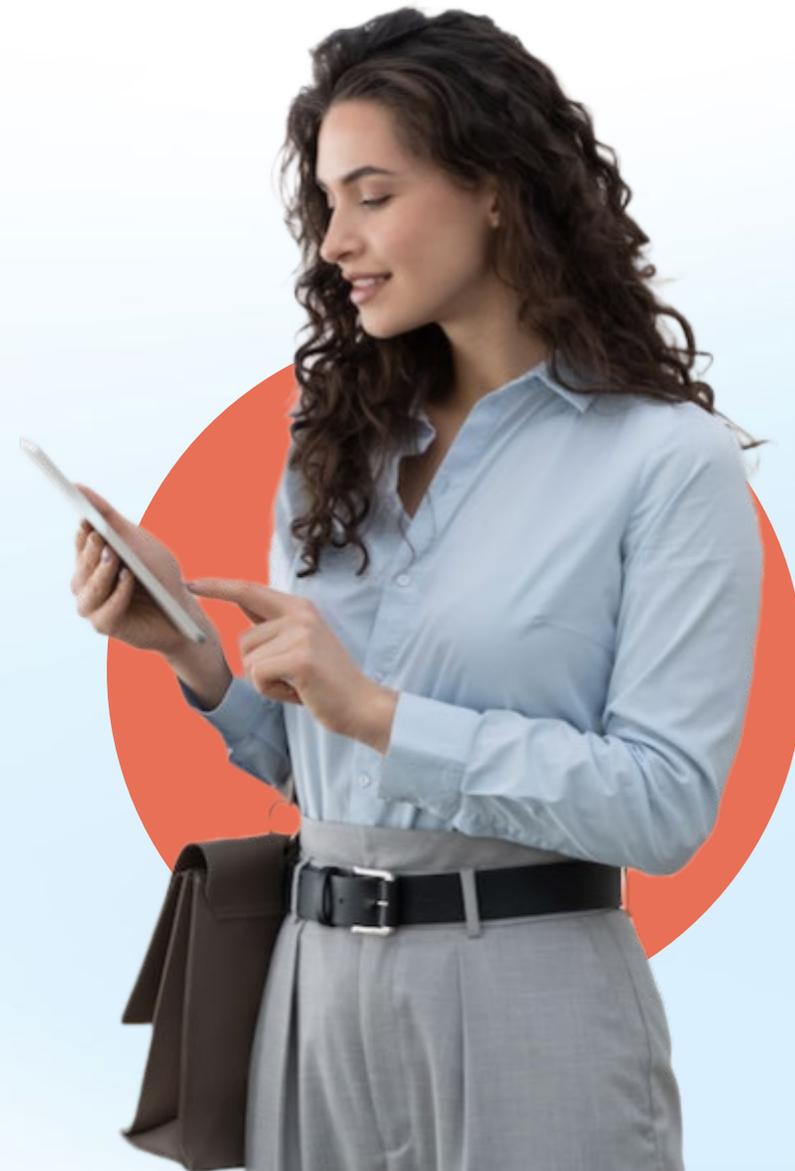
### Valeria Ayala

Encargada de diseñar los comunicados para las campañas y mensajes por múltiples canales.

# Customer Journey



# Einstein Copilot para Marketing Cloud



# Einstein Copilot



## Introducción

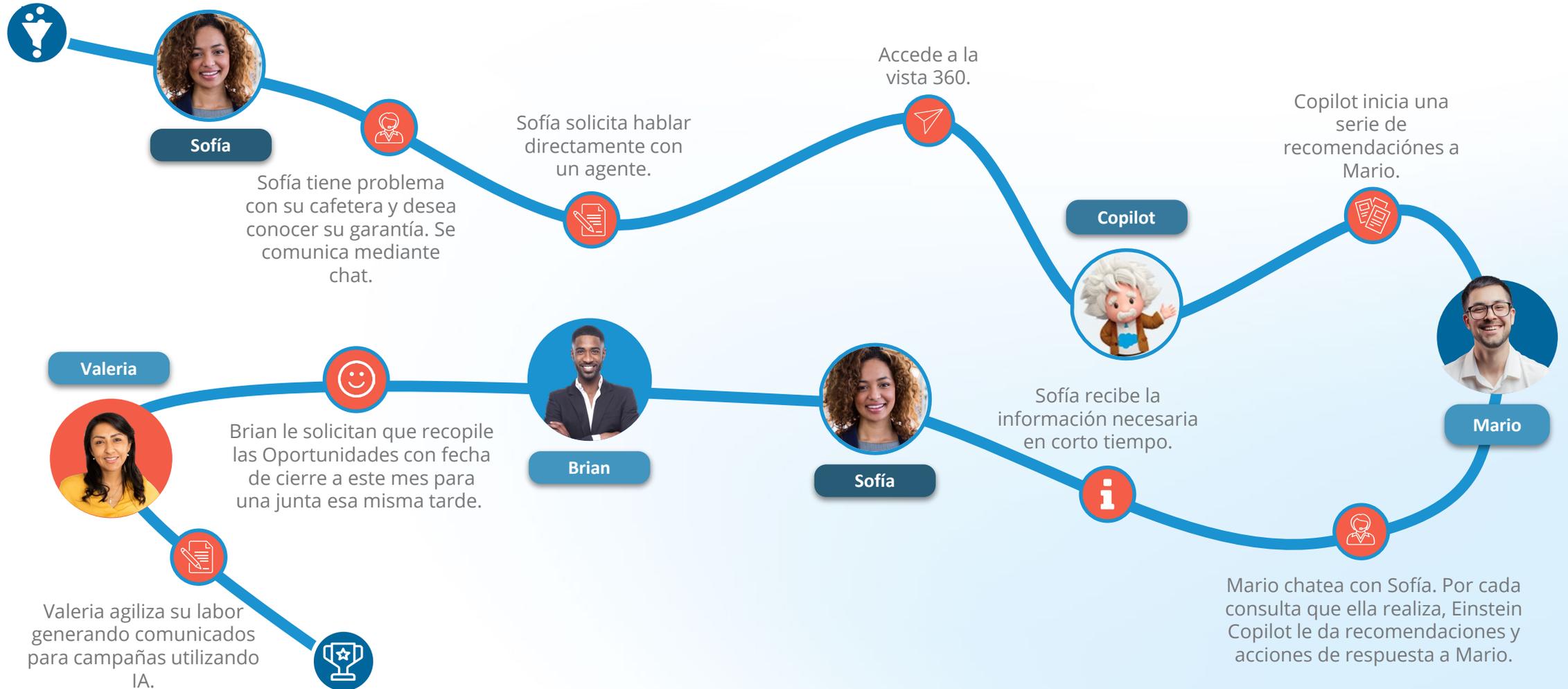
- ✔ Es un compañero de inteligencia artificial generativa que crea asuntos y contenidos para correo electrónico mediante a *prompts*.
- ✔ Puedes elegir que el mensaje sea más casual o profesional, y después puedes puntuar cada ejemplo generado para seguir entrenando a la IA y así adaptarlo a la "voz" de la empresa.

## Caso de Uso

- ✔ El Director de Marketing le pidió a Valeria un correo promocional a la brevedad para efectos de Upselling. Valeria con apoyo de la IA es capaz de generar rápidamente asuntos y cuerpos de correo con tonos apropiados para comunicar un mensaje efectivo.



# Customer Journey



# IA Generativa



Brian Lopez



VENTAS

Cerrar Deals Más Rápido

Consultas en Lenguaje Natural Disponible

Emails de Ventas Disponible

Recomendaciones para la Venta Disponible

Sugerencias Predictivas Disponible

Mario Peña



SERVICIO AL CLIENTE

Entregar Servicio Proactivo

Consultas en Lenguaje Natural Disponible

Respuestas del Caso Disponible

Recomendaciones del Caso Disponible

Sugerencias Predictivas Disponible

Valeria Ayala



MARKETING

Agilizar la Creación de Contenidos

Creación de Asuntos de Correo Disponible

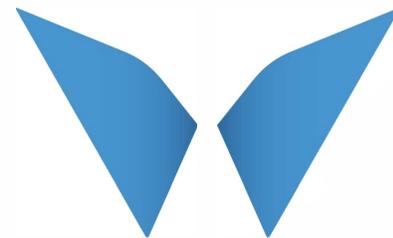
Creación de Cuerpos de Correo Disponible

# Q&A





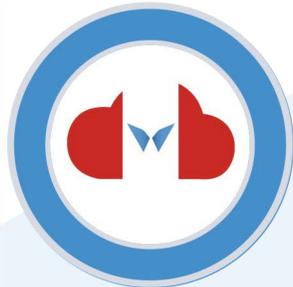
*¡Gracias!*



# Freeway<sup>®</sup>



Chile



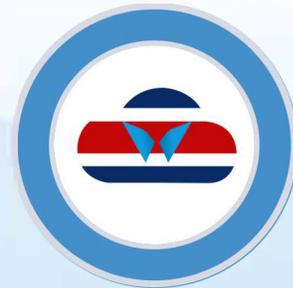
Perú



Colombia



México



Costa Rica



Argentina



USA



Born to fly with **salesforce**

[www.freewayconsulting.com](http://www.freewayconsulting.com)