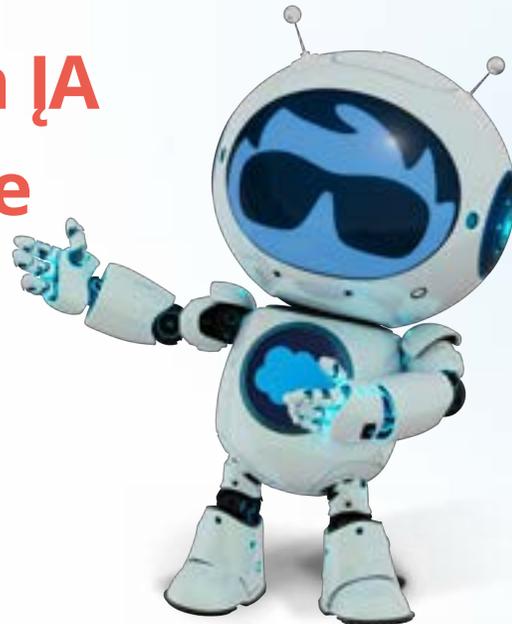


Webinar: Conoce Agentforce

Lo Último en IA
de Salesforce



¿Quiénes somos?



+250 Colaboradores

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



México



Costa Rica



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.**

Más de 1,000 Proyectos



Nuestros Speakers



▼ **ERIK LINNER**

Director Comercial México



▼ **MISAEI GÓMEZ**

Director Comercial Centroamérica,
Sudamérica y Caribe Español



▼ **CINDY HERNÁNDEZ**

Gerente de Arquitectura y
Excelencia Operativa



▼ **CHRISTIAN PENAGOS**

Gerente de Ingeniería
en Soluciones



 **MISAEEL GÓMEZ**

Director Comercial Centroamérica,
Región Andina y Caribe Español



¿Qué es Agentforce?



Una Nueva Ola de IA



Los agentes autónomos abren nuevas oportunidades



Cada Vez Más Desafíos



Los empleados están saturados

- ❖ Tareas de bajo valor añadido
- ❖ Baja productividad
- ❖ Capacidad limitada

41%

del tiempo se pierde en tareas de bajo valor añadido y repetitivas

El cliente espera más

- ❖ Cero espera y atención 24/7
- ❖ Experiencia personalizada
- ❖ Conversaciones empáticas



Los 5 Atributos de un Agente



Rol

¿Qué trabajo debe hacer?



Data

¿A qué conocimientos y data puede acceder?



Acciones

¿Qué capacidades tiene?



Guardrails

¿Qué no debe hacer?

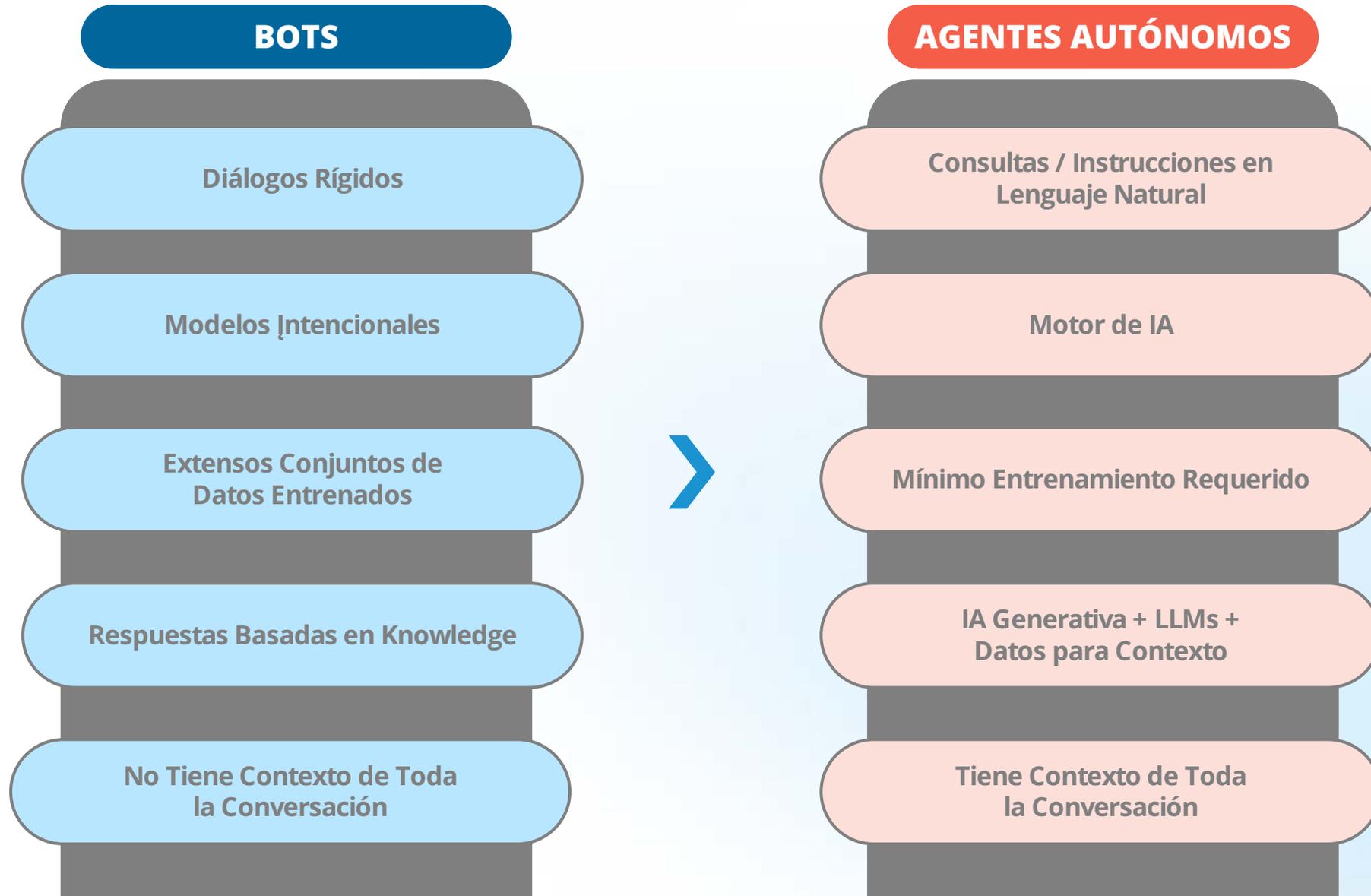


Canales

¿Dónde trabaja?

Confianza

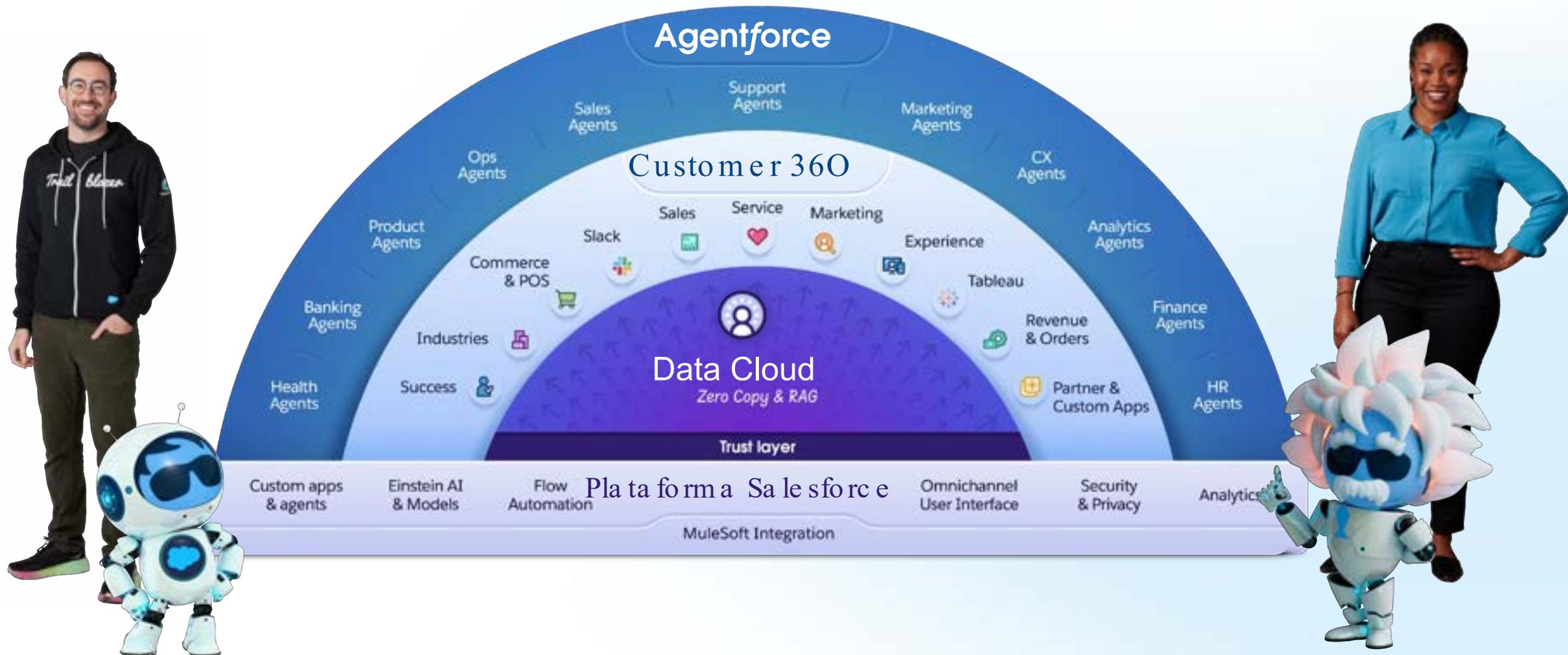
Agentes Autónomos ≠ Bots



Solo Agentforce los Reúne



HUMANOS + AGENTES + DATOS + CRM





 **CINDY HERNÁNDEZ**

Gerente de Arquitectura y
Excelencia Operativa

**EMBAJADORA DE FREEWAY
EN DREAMFORCE 2024**

¿Qué es Agentforce?



CONJUNTO DE AGENTES AUTÓNOMOS

Expuestos al Cliente Final

- Service Agent
- Personal Shopper
- Sales Development Rep

Apoyan y Potencian las Capacidades Humanas

- Sales Coach
- Service Planner
- Knowledge Creator



CONJUNTO DE HERRAMIENTAS

Agent Builder

Para crear y personalizar agentes para tus empleados y tus clientes en canales digitales

Atlas Reasoning Engine

Determina como Agentforce razona, aprende y acciona.

AGENTFORCE

Tu Data Está Segura



PERMISOS DE USUARIO

Los permisos y los accesos están controlados por el usuario configurado en el agente.



EINSTEIN TRUST LAYER



¿Por Qué Agentforce?



Datos

Datos de tu CRM



Datos desde otras fuentes
con Data Cloud

Confianza y Seguridad Integradas

Agent User Permissions

Einstein Trust Layer

Agent Guardrails

Monitoreo en tiempo real

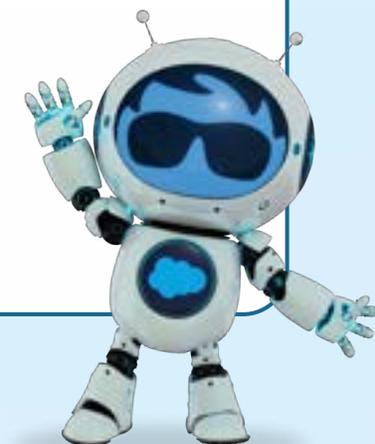
Fácil Configuración y Personalización

Suite de Agentes
predefinidos

Lenguaje natural

Aprovechamiento
de configuraciones
de Core, como
flows

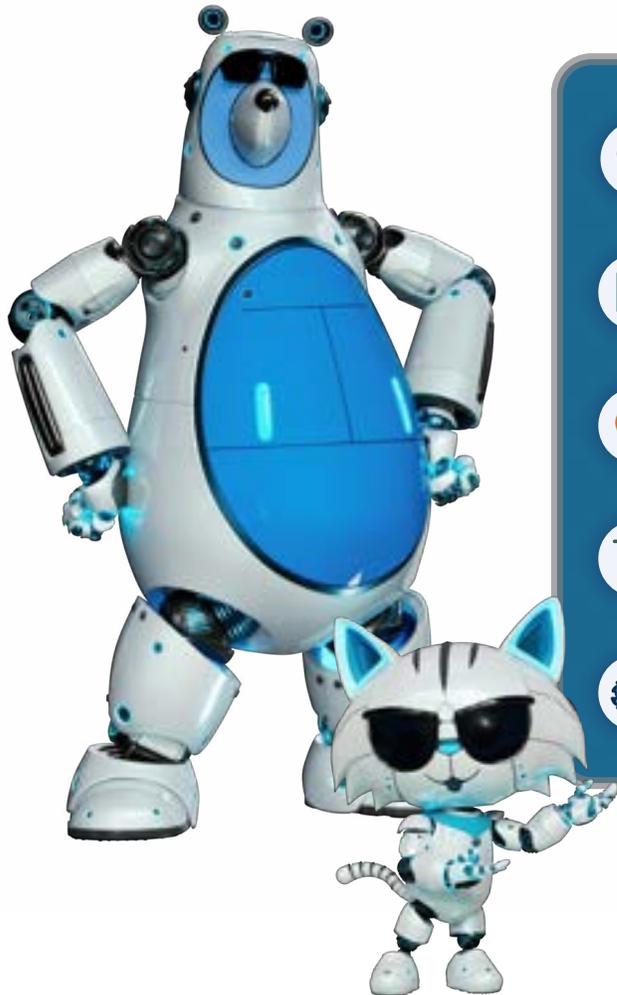
ACCIONES SOBRE TU DATA Y TUS PROCESOS



Servicio sin Esfuerzo



Fácil de implementar y personalizable para cada experiencia de tu cliente



Proporciona asistencia 24/7 con **Service Agents**

DISPONIBLE



Maximiza tu pipeline de proyectos con **Sales Agents**



Optimiza tus campañas con **Marketing Agents**

DISPONIBLE



Ofrezca a los compradores con **Commerce Agents**



Implemente agentes personalizados con **Platform Agents**

DISPONIBLE



Servicio sin Esfuerzo



Los agentes autónomos lo hacen realidad

Bots

Repetitivo

Reactivo

Script

MI PACIFICA

Mi freidora de aire ha dejado de funcionar y muestra un error

Lamento oír esto. ¿Cuál es el error?

Dice E1

He comprobado este código de error y su freidora requiere una sustitución completa.

Que pena! puedo cambiarla?

Puedo ayudarle con su cambio. ¿Cuál es su número de pedido?

Es el último artículo que compré

No lo entendí. ¿Cuál es su número de pedido?



MI PACIFICA

Mi freidora de aire ha dejado de funcionar y muestra un error

Siento oír esto. He comprobado el error y su freidora debe ser sustituida. ¿Puede confirmar su número de pedido?

Es el último artículo que compré

Muy bien. He confirmado su pedido 42687 Air Fryer Pro. Le gustaría que le enviemos un reemplazo?

¿Puedo cambiarla por la SmartCrisp 3000?

sin problema ✅ lo cambiare ahora.

Agentes Autónomos

Dinámico

Proactivo

Conversacional



 **CHRISTIAN PENAGOS**

Gerente de Ingeniería
en Soluciones

Agentforce Service Agents



Tu agente autónomo de confianza para cada experiencia de servicio

- ✔ Interactúa con los clientes de forma autónoma en todos los canales, 24 horas al día, 7 días a la semana, con respuestas naturales.
- ✔ Resuelve los casos con rapidez y precisión basando cada respuesta en datos confiables.
- ✔ Configúralo en minutos con plantillas prediseñadas y personalízalo rápidamente con low-code.
- ✔ Define barreras de seguridad claras y pasa sin problemas a representantes humanos.



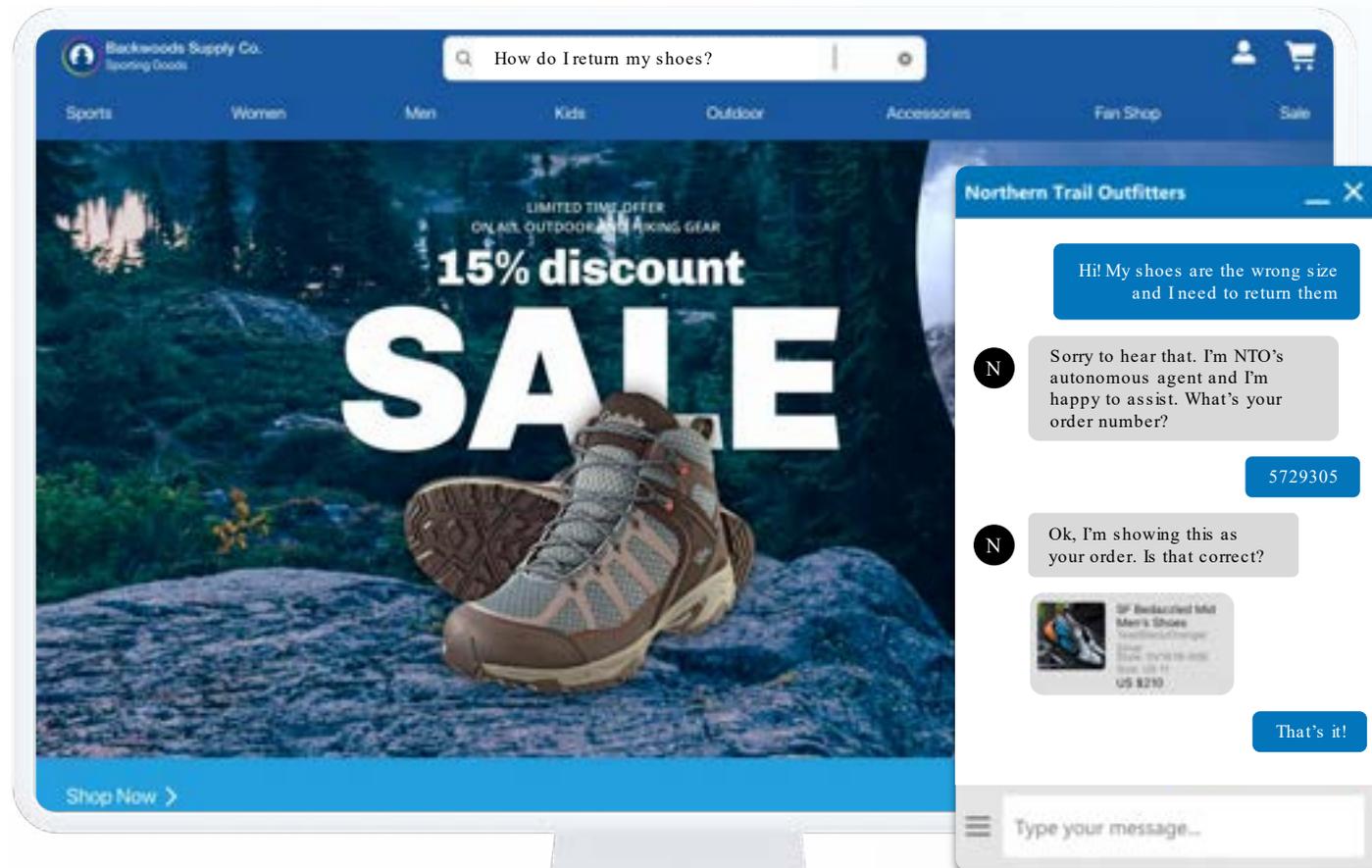
Implementa Agentforce Service Agent



Cubre toda la experiencia del cliente

Sitio Web, App y Portal de Autoservicio

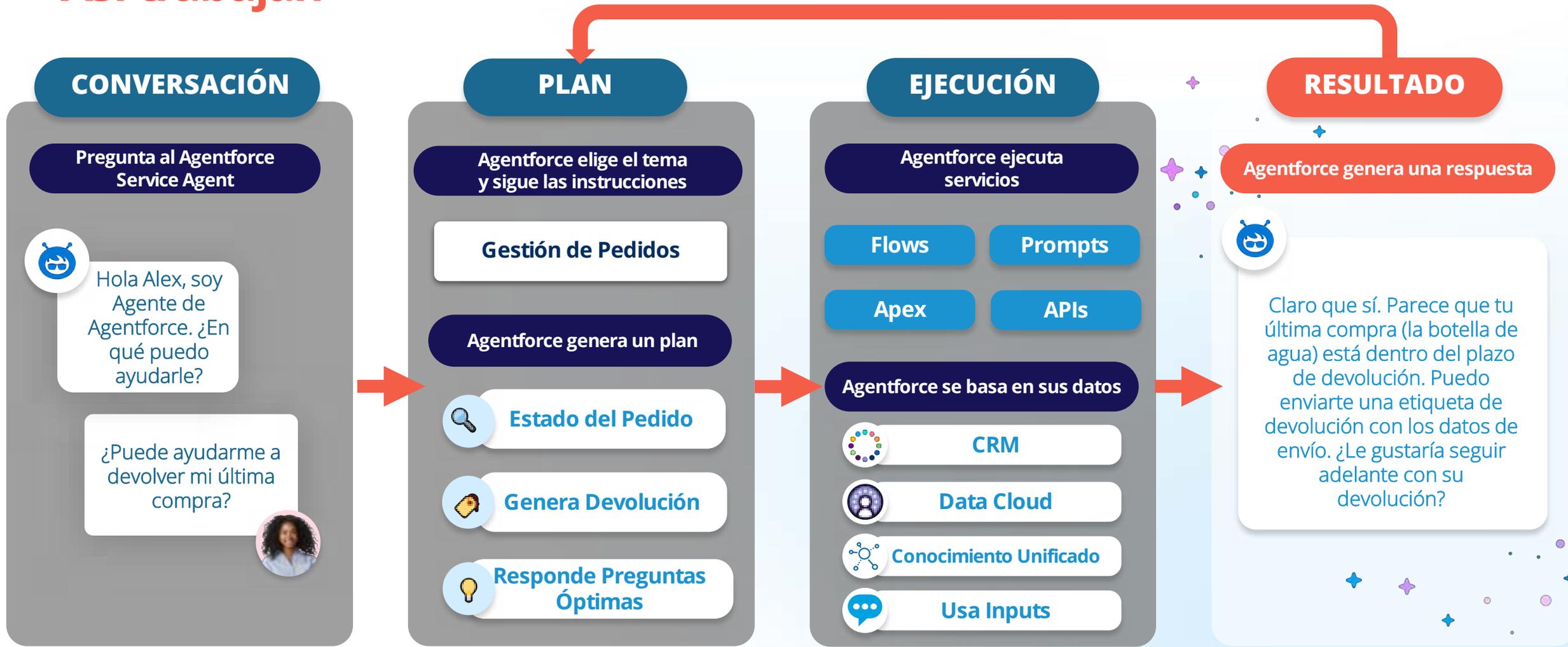
Canales de Mensajes



Agentforce Service Agents



Así trabajan



EINSTEIN TRUST LAYER

Demo de Agentforce



Agentforce Service Agent



PRE-REQUISITOS

Einstein for Service

Digital Engagement

Data Cloud (Freemium)

DISPONIBILIDAD

Enterprise

Unlimited

Performance

Einstein 1

¿Qué puede hacer la IA en tu sector?



Algunos casos de uso



Servicios Financieros

- ▼ Gestión de disputas transaccionales
- ▼ Gestión de siniestros de seguros
- ▼ Compromiso personalizado



Automotriz

- ▼ Conocimiento del servicio
- ▼ Conocimiento del vehículo
- ▼ Conocimiento del conductor



Bienes de Consumo

- ▼ Cliente personalizado
- ▼ Gestión de inventarios eficientes
- ▼ Planificación inteligente de cuentas



Educación

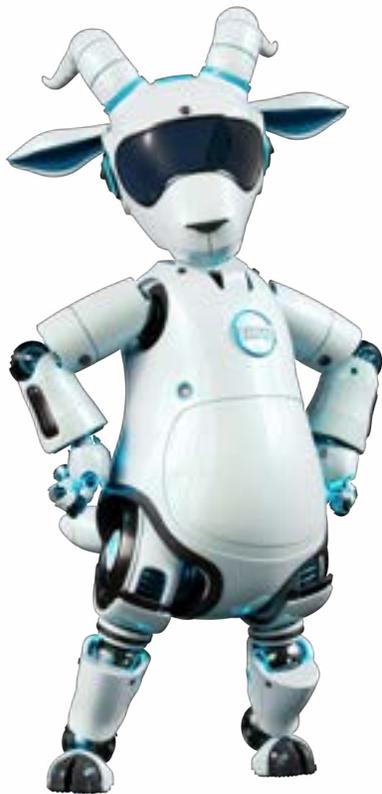
- ▼ Reclutamiento y admisiones
- ▼ Éxito estudiantil
- ▼ Operaciones académicas

¿MÁS CASOS?

ESCANEA EL QR PARA
VER LA BIBLIOTECA
COMPLETA



ESPACIO DE Q&A



¿TE INTERESÓ LO QUE
VISTE?



¡CONTÁCTANOS!



¡Gracias!