

Agentforce: Optimizando tu Empresa a Velocidad Máxima

● **Súbete al
podio
de la
innovación**



Nuestros Speakers



▼ **MISAEEL GÓMEZ**

Director Comercial



▼ **CINDY HERNÁNDEZ**

Gerente de Arquitectura y
Excelencia Operativa



▼ **CAMILO MÉNDEZ**

Ingeniero de Soluciones



▼ **ALEJANDRO CONNOLLY**

Director de Marketing
& Host de la Trivia de **Kahoot!**

PREMIO: Apple AirPods 4

Agenda



● **01.** ¿Quiénes Somos?

● **02.** ¿Qué es Agentforce?

● **03.** Agentforce para Ventas



● **04.** Agentforce para Servicio al Cliente

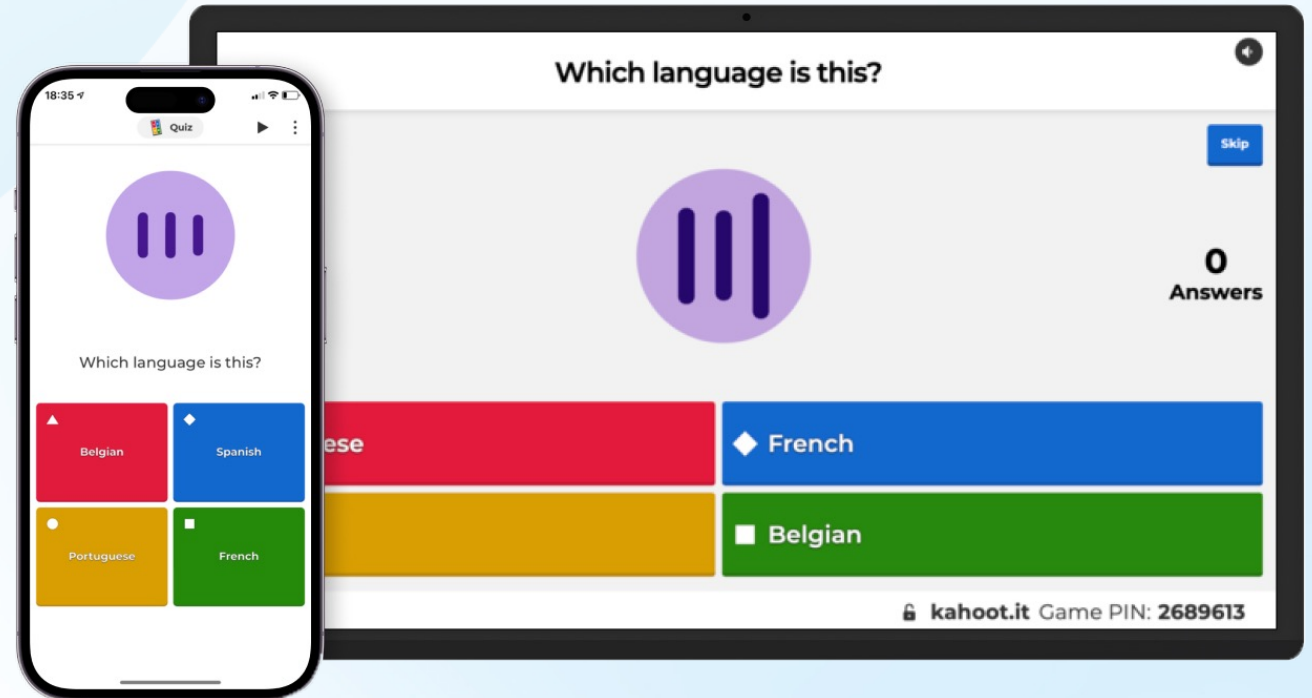
● **05.** Trivia Agentforce - *powered by* **Kahoot!**

● **06.** Ronda de Q&A

Anuncio Importante



"TEN A MANO TU CELULAR"



Kahoot!

¿Quiénes Somos?





Freeway[®]

Confiable y Experimentado



1,000+
Proyectos
Exitosos



380+
Certificaciones

19,500+

Trailhead Badges
(Módulos de Trailhead
completados por nuestros
Trailblazers)



200+
Trailblazers
(Expertos en
Salesforce
aprendiendo y
especializándose de
manera continua)

6 Millones+
Horas de Ejecución



EN EL TRANCURSO DE 22 AÑOS



Summit Partner de Salesforce



Firme compromiso con la **Calidad, la Excelencia y la Innovación**

Profunda **Experiencia, 100% en Salesforce**

Guía experta y confiable en todas las **Nubes de Salesforce**

Amplio abanico de **metodologías y servicios** dirigidos a nuestros clientes



Logística



Retail



Bienes de Consumo



Servicios Financieros



Manufactura



Automotriz



Salud



Transporte y Hospitalidad



Educación

Especialización por Industria

Presencia en LATAM y USA



Oficinas en
7 países de
la Región



Consultores en
10+ Países



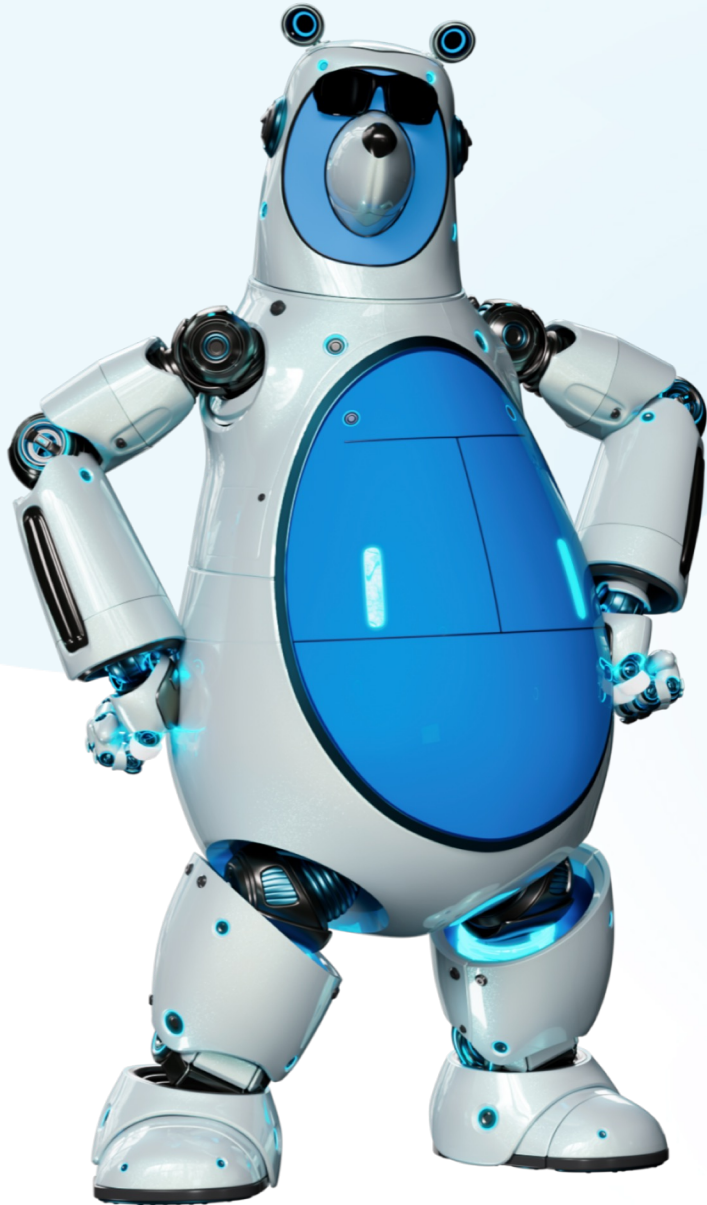
Proyectos en
15+ Países



El éxito de nuestros clientes ha sido nuestro éxito

Más de 1,000 Proyectos





**¿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

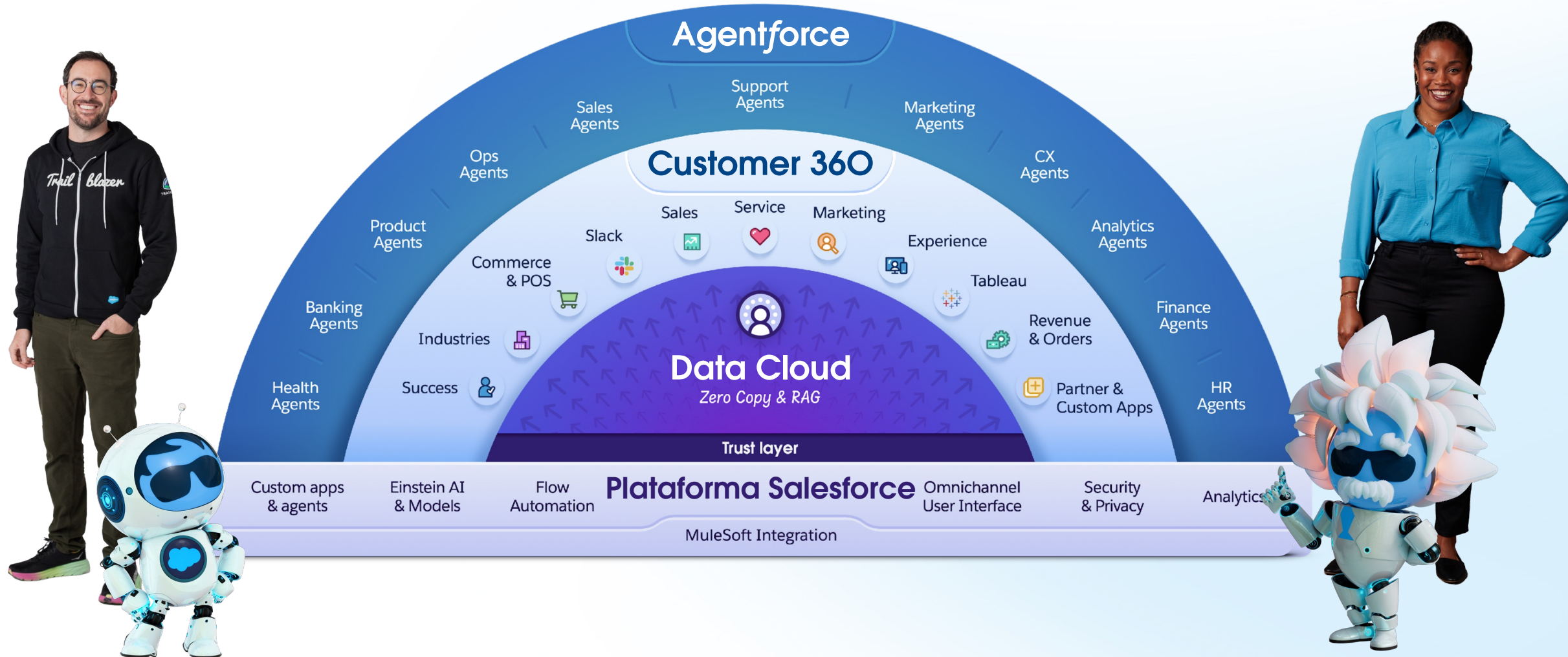
- ❖ Cero espera y atención 24/7
- ❖ Experiencia personalizada
- ❖ Conversaciones empáticas



Solo Agentforce los Reúne



HUMANOS + AGENTES + DATOS + CRM





 **CINDY HERNANDEZ**

Gerente de Arquitectura y
Excelencia Operativa

¿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

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?

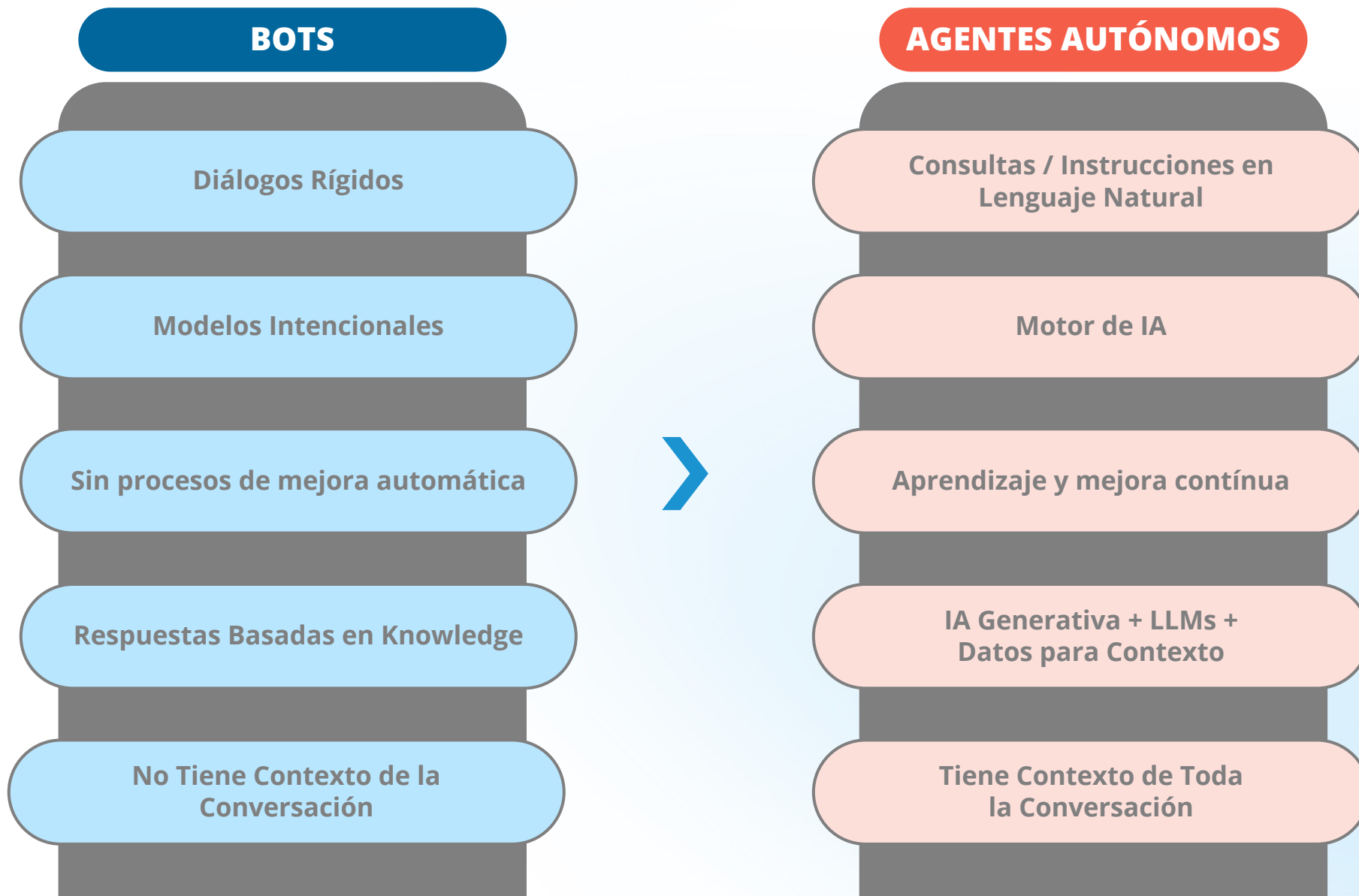


Canales

¿Dónde trabaja?

Confianza

Bots ≠ Agentes Autónomos



Servicio sin Esfuerzo



Los agentes autónomos lo hacen realidad

Bots

Repetitivo

Reactivo

Script

A screenshot of a chat interface for 'PACIFICA'. The customer reports a problem with their air fryer. The bot responds with a standard script, asking for the error code. The customer provides 'E1'. The bot then offers a replacement, asks for the order number, and finally asks for the order number again when it doesn't understand the first response.

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?



A screenshot of a chat interface for 'PACIFICA' showing a more personalized and proactive service. The customer reports the same problem. The agent responds with empathy, checks the error code, and offers a replacement. The agent then proactively offers the last item the customer bought as a replacement. The customer asks for a specific model, and the agent confirms the replacement.

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

Agentforce 2.0



Nueva versión de Agentforce

NUEVA BIBLIOTECA

Habilidades preconstruidas e integraciones de flujos de trabajo para una rápida personalización.

SLACK

Ahora puedes desplegar Agentforce en  **slack**

ATLAS REASONING ENGINE

Hay avances en el motor de razonamiento y la generación mejorada por recuperación (RAG).

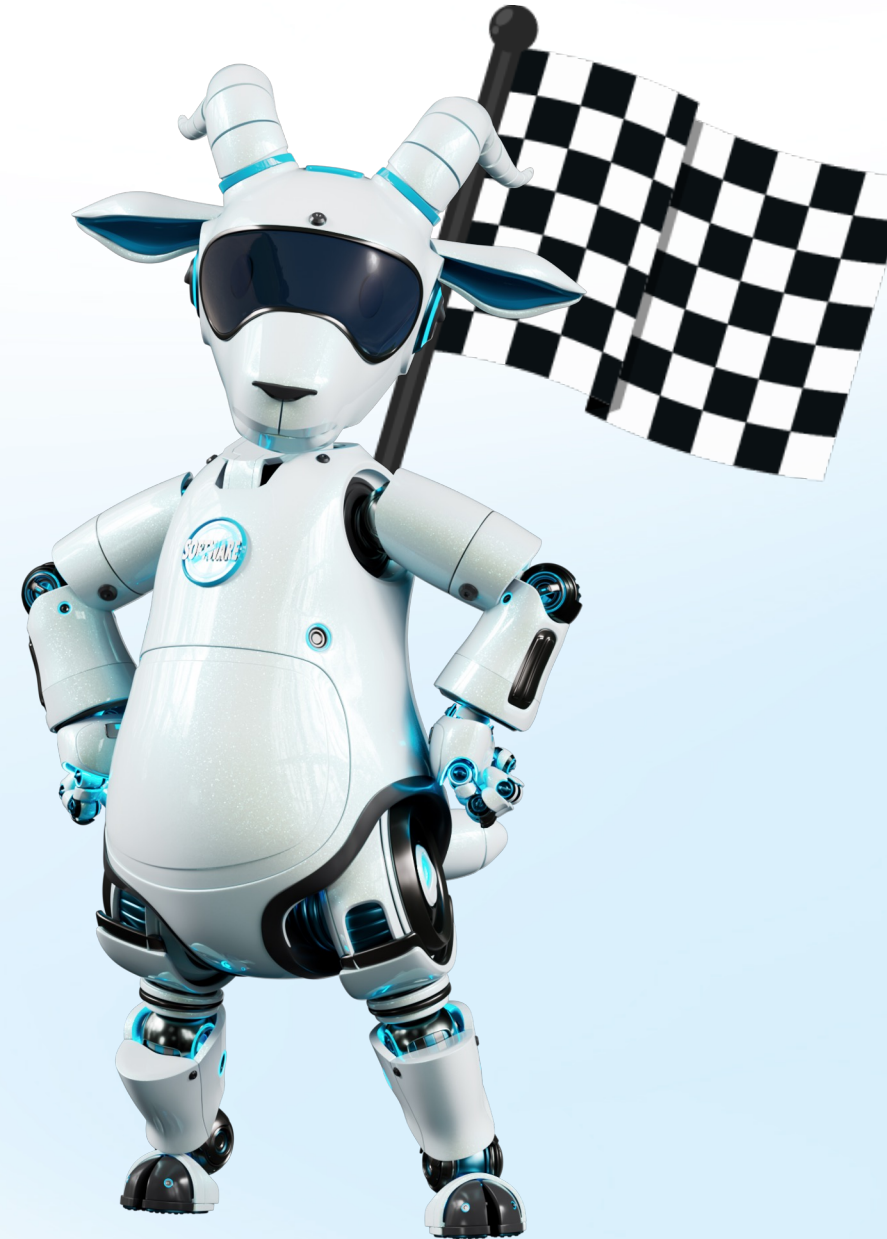
¡Estos avances permitirán a las empresas ampliar su plantilla con agentes personalizados capaces de gestionar tareas complejas de varios pasos con mayor precisión y exactitud!



 **CAMILO MÉNDEZ**

Ingeniero de
Soluciones

Agentforce para Ventas



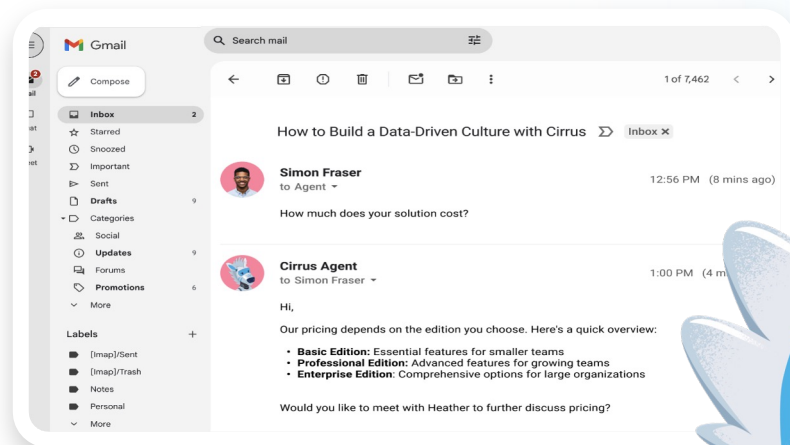
Agentforce para Ventas



Impulse equipos de ventas con una fuerza de trabajo digital

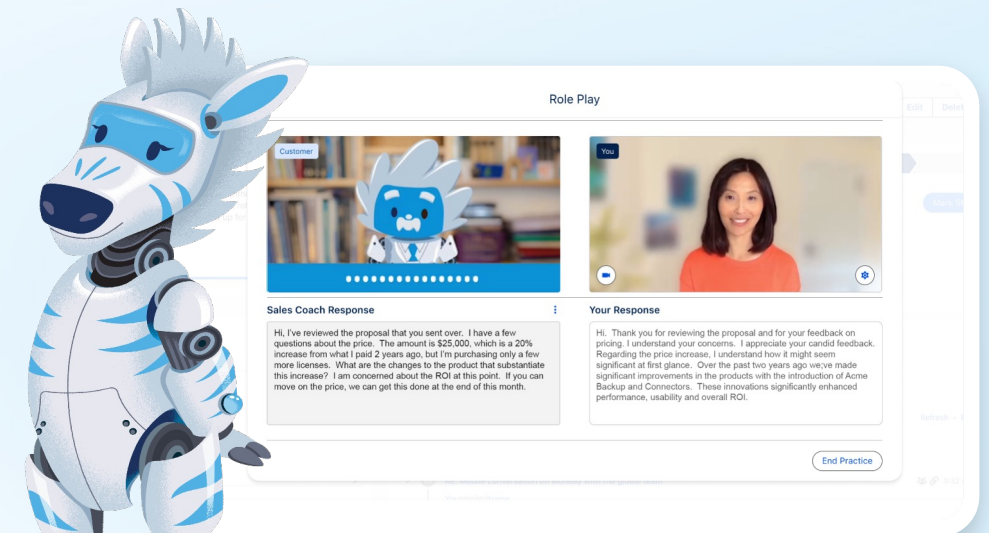
SALES DEVELOPMENT REP

Maximiza el funnel desarrollando los leads entrantes las 24 horas del día, los 7 días de la semana



SALES COACH

Dale a tus representantes de ventas un entrenador dedicado para que sean su mejor versión posible



Sales Development Rep (SDR)



Maximice el funnel fomentando leads 24x7

Nunca te pierdas un lead entrante

Responde de forma autónoma a las preguntas sobre los productos, gestiona las objeciones y reserva reuniones.

Conversaciones personalizadas en todos los canales

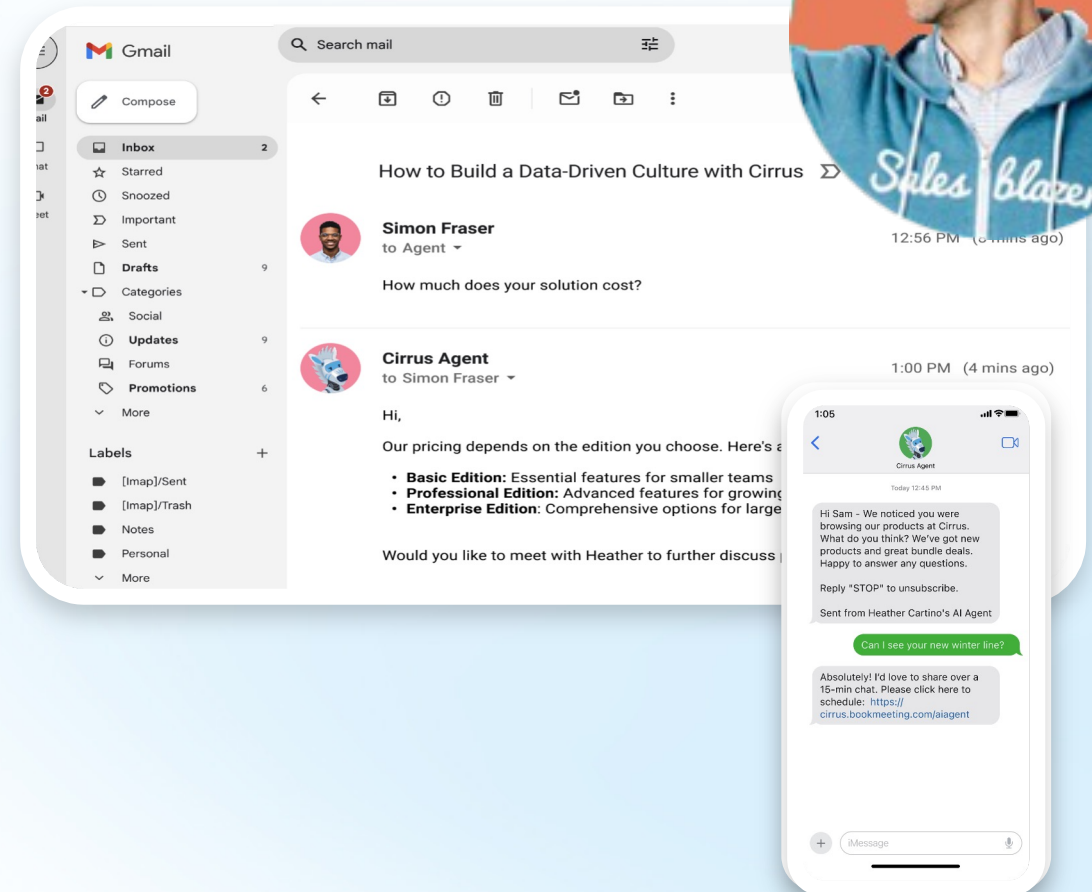
Respuestas relevantes, basadas en tus datos de ventas y clientes, que resuenan con los clientes potenciales.

Automatiza la prospección con confianza

Supervisa el rendimiento, garantiza un traspaso fluido del agente al vendedor y mide el retorno de la inversión.

Fácil configuración y personalización

Comienza en minutos con plantillas prediseñadas y personalízalas para que se adapten a las necesidades de tu negocio.





Demo del SDR



salesforce

Sales Coach



Formación para convertir a tus reps en su mejor versión

Escala de coaching

Practica la presentación de propuestas, la gestión de objeciones y la negociación con juegos de rol realistas adaptados a cada operación.

Comentarios personalizados y objetivos

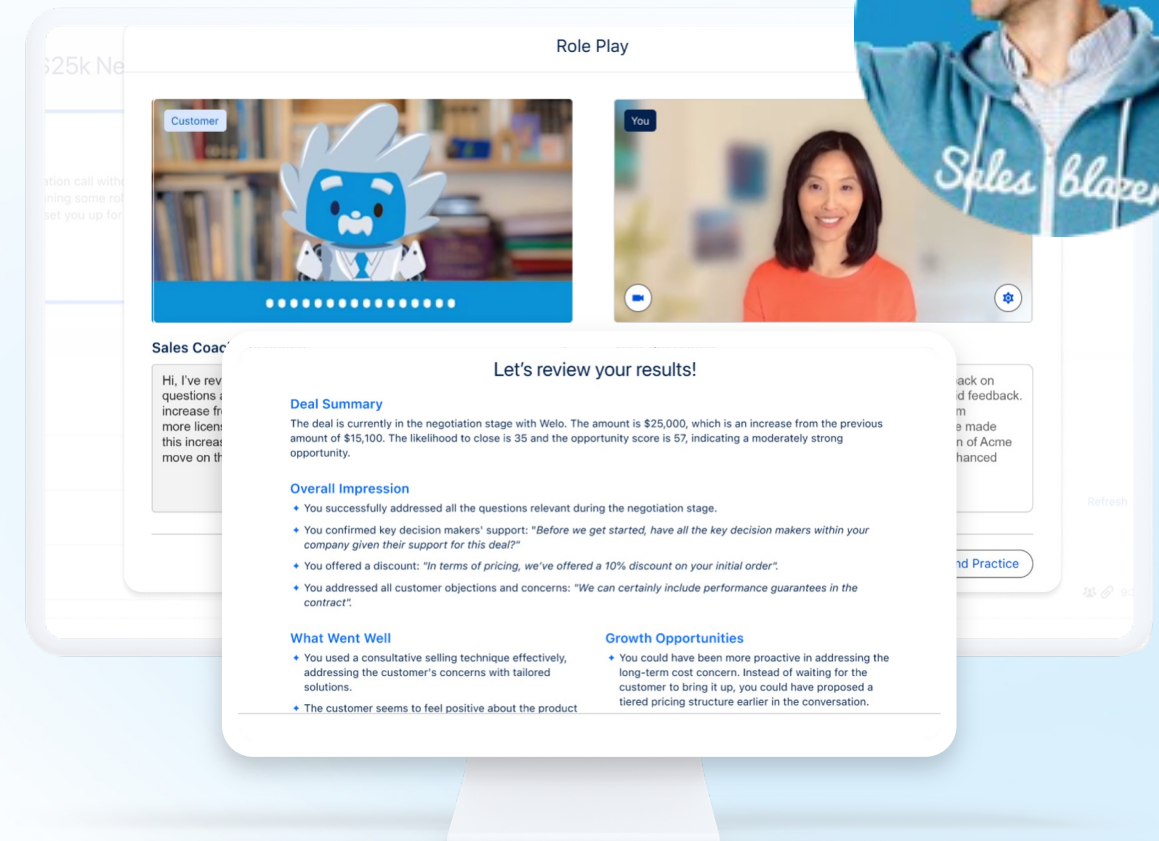
Comentarios constantes sobre los puntos fuertes, las áreas de mejora y los pasos a seguir para avanzar en los acuerdos basados en datos de CRM.

Conectar el coaching con los resultados de ventas

Evalúa fácilmente el retorno de la inversión analizando las tasas de éxito y fracaso de las operaciones con y sin formación.

Fácil configuración y personalización

Empieza en cuestión de minutos con plantillas prediseñadas y personalízalas para adaptarlas a las necesidades de su empresa.



Demo del Sales Coach



Sales Coach

2025-01-13 21:52 UTC

Recorded by

Angel Hermida

Organized by

Angel Hermida



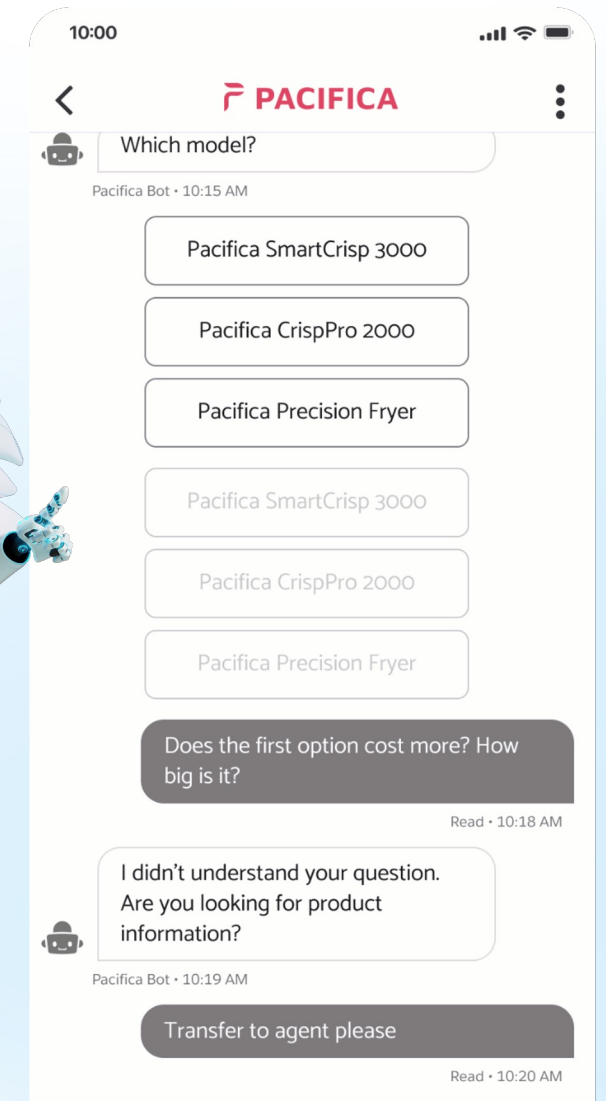
Agentforce para Servicio

Agentforce Service Agents



Agentes autónomos 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.



Convierta los Datos



De datos no-estructurados a información significativa

Conecta y extrae conocimiento de datos no estructurados

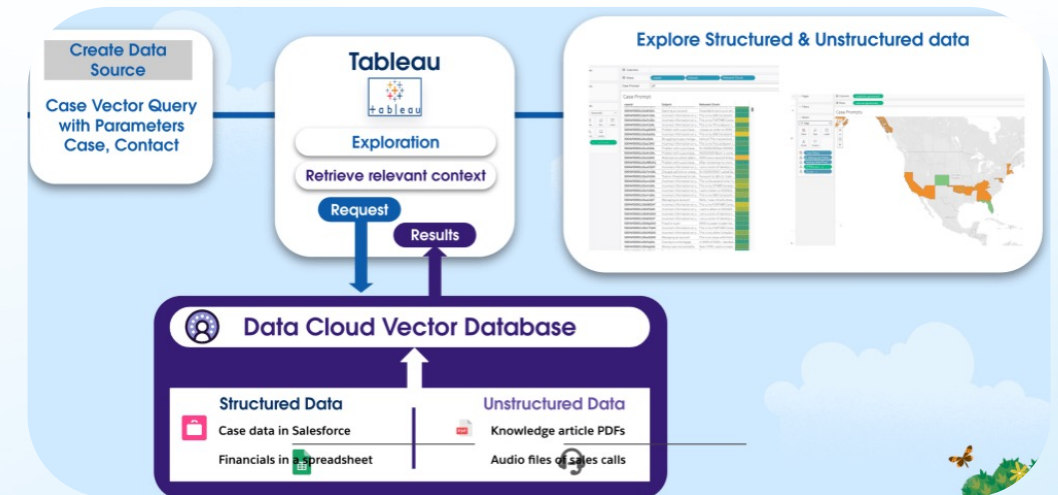
Reúne y descomprime información de diversos tipos de conocimiento, como PDF, texto, audio, vídeo, artículos de conocimiento y mucho más, con unos pocos clics.

Activa datos no estructurados en cualquier experiencia

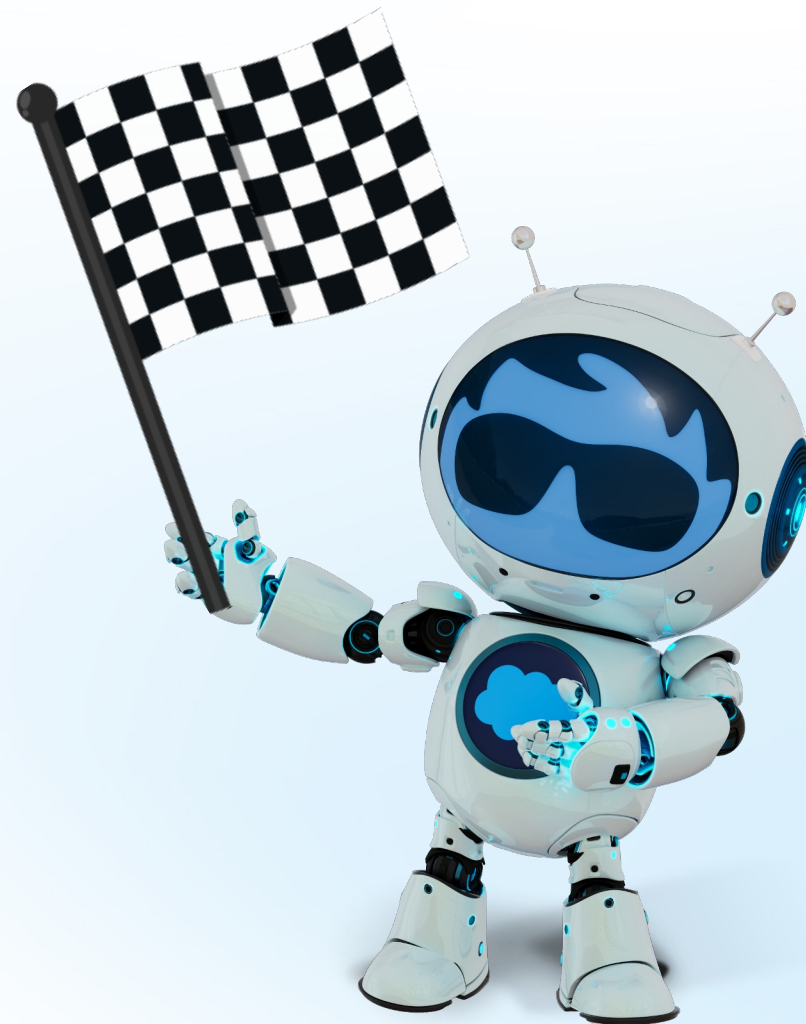
Lleva el conocimiento no estructurado a la IA, las automatizaciones, los análisis o cualquier aplicación de Salesforce utilizando herramientas sin código o pro-code.

Lleva el contexto del cliente a cada experiencia de IA

Conecta la IA con información de los clientes, preferencias, opiniones y mucha más información oculta en datos no estructurados.

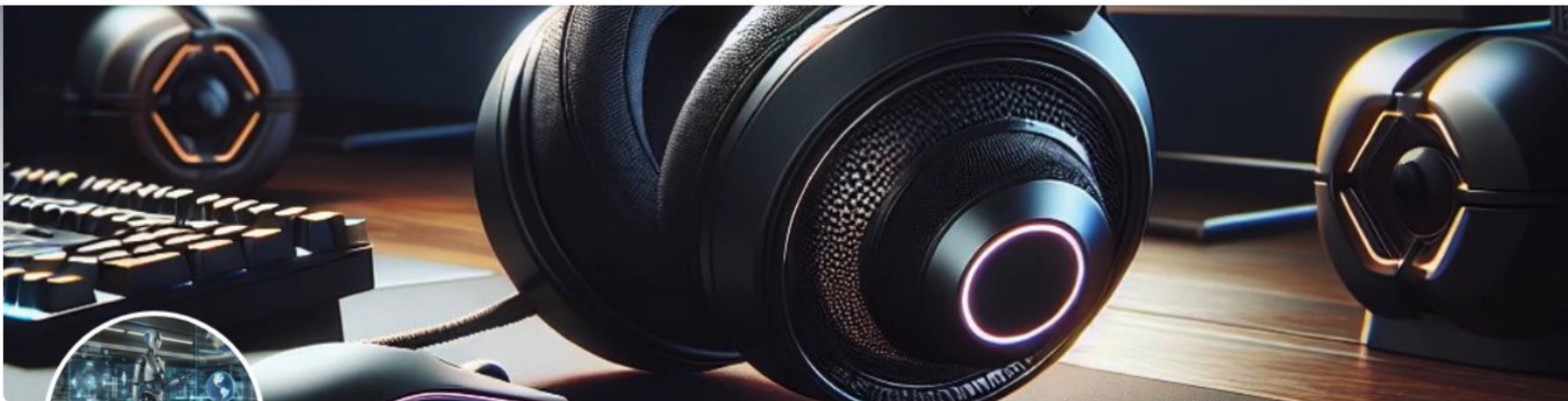


Demo del Agentforce Service Agent





Buscar en Facebook



Agentforce Demo

0 Me gusta · 0 seguidores

Mensaje

Me gusta

Buscar

Publicaciones

Información

Menciones

Opiniones

Seguidores

Fotos

Más



Detalles

Hola

Página · Ciencia y tecnología

test, Huatusco de Chicuellar, Mexico

271 142 4869

vga@test.com

[Test.com](#)

Aún sin calificación (0 opiniones)

Publicaciones

Filtros



Agentforce Demo actualizó su foto del perfil.

46 minutos ·



Roadmap



DIC - ENE

FEB - LUEGO

Agentes, Tópicos, Acciones & Canales

- Agentforce SDR
- Agentforce Sales Coach
- Acción de Actualización de Registro
- Acción Invocable de Agente
- API de Agentes de Agentforce
- Agentes de Agentforce en Slack

Motor de Razonamiento Atlas

- Agente de Servicio Multimodal (Imagen)
- Transmisión de Tokens
- Soporte Multilingüe (Japonés BETA)

Agent Builder

- Centro de Pruebas: API
- Versionado de Agentes
- Generación de Casos de Prueba Asistida por IA
- Optimizador de Instrucciones de Tema

- Soporte de Voz
- Representaciones de Componentes Personalizados
- Agentforce para Industrias
- Agentforce para Comercio
- Soporte de Rich Content para el Canal

- Multimodal en Agentforce (PDF)
- Multimodal en Agente Asistencial (Imagen)

- Centro de Pruebas: UI Avanzada
- Vista Previa como Agente/Usuario del Sistema
- Biblioteca de Activos de Agentforce

¿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



100+

Prompts específicos de Agentforce por industria



Automotriz

- Resumen de telemetría del vehículo
- Resumen de servicio y garantía del vehículo
- Resumen del perfil del conductor
- Resumen de interacción del conductor
- Resumen de garantía del activo
- Resumen del acuerdo de venta



Medios

- Resumen de cuenta
- Resumen de oportunidades
- Resumen competitivo de la cuenta
- Resumen de análisis de mercado
- Gestión de solicitud de propuesta



Nonprofit

- Resumen de programas y beneficios
- Resumen de participación de grandes donantes
- Versión de la aplicación para la junta directiva
- Resumen de adjudicación de fondos
- Resumen de notas sobre programas
- Resumen de notas sobre otorgamiento de subvenciones
- Resumen de notas sobre recaudación de fondos
- Propuesta de donación mayor



Bienes de Consumo

- Resumen de cuenta
- Recomendaciones de venta adicional
- Evaluación de salud de la cuenta
- Revisión de inventario



Comunicaciones

- Resumen de anomalías de facturación
- Resumen de consumo de datos
- Resumen de uso de llamadas
- Resumen de saldo acumulado
- Análisis de disponibilidad del servicio
- Análisis de necesidades del cliente
- Resumen de necesidades del cliente
- Recomendación de producto
- Análisis de precios y promociones competitivas
- Generación de ofertas personalizadas
- Generación de propuesta de ventas
- Análisis de margen de oferta
- Análisis de objetivos de nivel de servicio
- Recomendación y activación de ventas adicionales



Servicios Financieros

- Resumen del plan financiero y metas del cliente
- Resumen de quejas
- Autocompletar con IA los títulos y descripciones de quejas
- Resumen de interacción del plan de relación comercial
- Resumen de la relación con el cliente
- Correo electrónico de acuse de recibo de disputa
- Correo electrónico de resolución de disputa
- Resumen de la cuenta del titular de la póliza
- Resumen de reclamación de seguro
- Resumen de interacción con clientes de alto patrimonio
- Resumen de asignación de activos



Energía y Utilidades

- Descripción general de servicio e interacción de cuenta
- Resumen de interacción con el cliente
- Resumen de casos de servicio de cuenta de energía
- Resúmenes de chats de servicio
- Resumen de facturación
- Perspectivas del historial de facturación
- Perspectivas de tarifas y uso
- Resumen post-trabajo
- Recomendaciones para programas de energía limpia



Educación

- Gestión de consultas y oportunidades de reclutamiento
- Generador inteligente de preguntas
- Resúmenes de estudiantes
- Perspectivas de participación de exalumnos
- Resúmenes de mentoría
- Recomendaciones de habilidades



Manufactura

- Resumen del acuerdo de ventas
- Resumen de servicios de activos
- Resumen de telemetría de activos
- Resumen de previsión
- Resumen de interacción



Sector Público

- Informe de violaciones previas
- Resumen de cumplimiento de licencias
- Visión general del historial de aplicaciones
- Comparación de versiones de aplicaciones
- Generador de evaluaciones basado en documentos



Net Zero

- Evaluación de la precisión del informe ESG
- Generación de informes de divulgación ESG
- Mejora de respuestas para divulgación ESG
- Generación de borradores de divulgación ESG
- Categorización de emisiones
- Asociación de emisiones con ítems de adquisición
- Refinamiento de partes de la biblioteca de información



Salud y Ciencias de la Vida

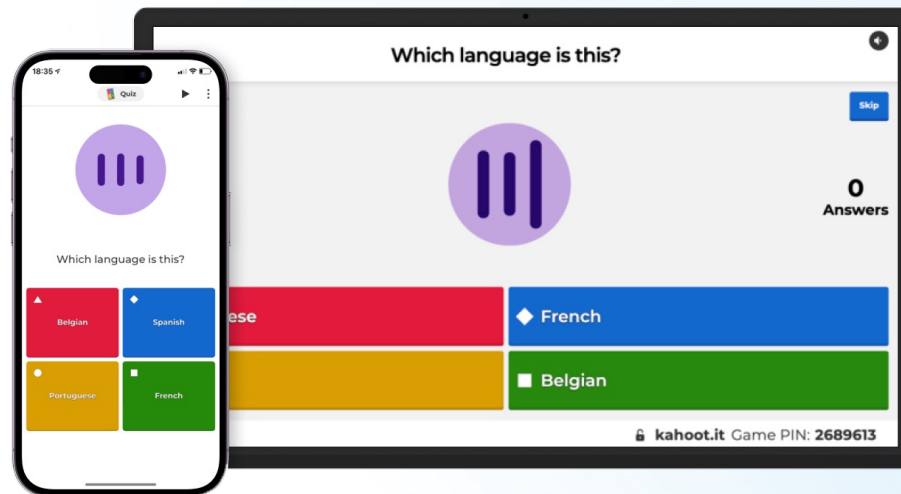
- Historial médico del paciente
- Resumen de medicamentos del paciente
- Resumen previo a la llamada del paciente
- Resumen del proveedor de atención médica
- Generación de correos electrónicos para pacientes
- Resumen de beneficios de seguro
- Generación de evaluación del paciente
- Resumen de beneficios del paciente
- Resumen de resultados del programa
- Resumen de resultados del paciente
- Generación de guión para llamadas
- Emparejamiento automático de candidatos



 **ALEJANDRO CONNOLLY**

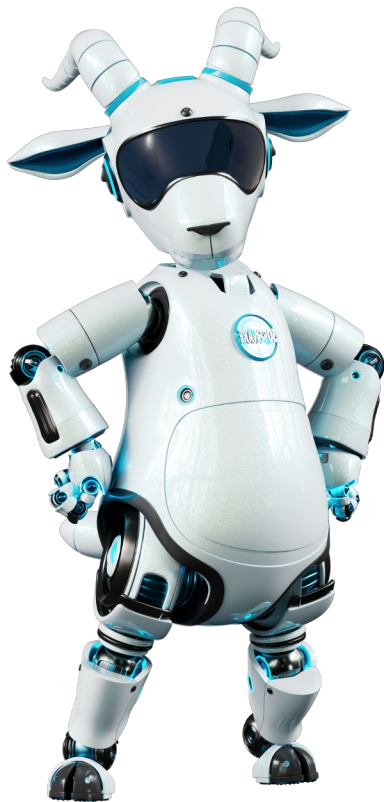
Director de Marketing

TRIVIA DE *by* AGENTFORCE Kahoot!



**PREMIO:
APPLE AIRPODS 4**

ESPACIO DE Q&A



¿TE INTERESÓ LO QUE
VISTE?



¡CONTÁCTANOS!

¡Gracias!