



# Ayuda laboral, Quick Text

## Cómo activar Quick Text con Salesforce 2.2

1. En la esquina superior izquierda, haga clic en los 9 puntos en forma de un cuadrado bajo la nube azul de Salesforce
2. Escriba, “texto rápido” en la barra de búsqueda del Iniciador de aplicación
3. Haga clic para mostrar todos los elementos dentro de “All Items” y haga clic en “Quick Text”

---

## Cómo hacer su primer Quick Text

1. En la parte superior derecha, haga clic en “New Quick Text”
2. Dentro de las ventanas que aparecen, ponga nombre en su Quick Text con un título que será fácil de encontrar con palabras clave. (Ej) Apple Cancelar para obtener instrucciones para dar a un cliente cómo cancelar una suscripción de Apple DAZN.
3. El “Insert Merge Field” permite agregar código Apex al Quick Text para agregar cosas como el nombre del cliente de la cuenta usando el código, **!Account.Name** o el nombre del cliente con el código, **!Account.FirstName** para encontrar estos campos, haga clic en las flechas “Choose” y elija de la lista. Para encontrar el código de nombre de la cuenta, vaya a “Account” en el menú desplegable “Related To” y “Account Name” o “First Name” en el menú desplegable “Category”
4. “Personal” o “Shared” en “Category” (Tenga en cuenta que solo los clientes potenciales pueden compartir su Quick Text en este momento.
5. A continuación, elija dónde estará disponible este texto rápido: Solo chat, solo correo electrónico o ambos chats y correos electrónicos
6. Haga clic en “Guardar” para guardar el texto rápido
7. Con un texto rápido existente, puede clonarlo y cambiar su título; manteniendo los otros parámetros intactos, como una forma rápida de hacer un nuevo Quick Text

---

## Cómo acceder a Quick Text durante un chat en vivo o un caso de correo electrónico

1. Haga clic dentro del área de texto
2. Mantenga pulsada la tecla de control del teclado y escriba la tecla “período”
3. Usando la barra de búsqueda de Quick Text, ingrese las palabras clave del Quick Text deseado.

---

## Modificación y cambio de un Quick Text

1. Se sugiere que agregue Quick Text a “Mis favoritos” en Salesforce haciendo clic en la “estrella” en la parte superior derecha de la ventana de Salesforce.
  2. Abra Quick Text y elija el que desea cambiar o modificar.
  3. Haga clic en el botón “Edit” en la parte superior derecha de la ventana de Salesforce
  4. Realice los cambios y guárdelos.
-