

Agente de pedidos de ventas

Artículo original: [Información general del agente de pedidos de ventas - Business Central | Microsoft Learn](#)

El agente usa ia para analizar las solicitudes de los clientes recibidas por correo electrónico y localiza al cliente en Business Central.

- Si faltan detalles importantes o hay más opciones disponibles, el agente lleva a cabo conversaciones por correo electrónico en múltiples ocasiones para aclarar la solicitud
- Comprueba e informa al cliente sobre la disponibilidad de los elementos que busca.
- Proporciona una oferta en PDF que incluye los artículos solicitados, las cantidades, las unidades de medida, los precios, los impuestos, las fechas de entrega solicitadas, la referencia del documento externo proporcionado y otros detalles importantes.

Activación y configuración


The screenshot displays the Dynamics 365 Business Central user interface. At the top, the navigation bar includes the company name 'CRONUS USA, Inc.' and various functional areas like Finance, Cash Management, Sales, Purchasing, and Shopify. Below the navigation bar, there's a 'Get started' banner with the text 'Hi, meet Business Central!' and a 'Show demo tours' button. The main dashboard area is divided into several sections: 'Activities' with four key metrics (Sales This Month: \$1,906; Overdue Sales Invoice Amount: \$63,890; Overdue Purch. Invoice Amount: \$49,422; Sales Invoices Predicted Overdue: 0), 'Ongoing Sales' with metrics for Sales Quotes (2), Sales Orders (9), Completely Re... from Stock (0), and Sales Invoices (7); 'Ongoing Purchases' with metrics for Purchase Orders (14), Ongoing Purc... Invoices (3), and Purch. Invoices... Next Week (0); and 'Payments' with metrics for Unprocessed Payments (1), Average Collec... Days (5.0), and Outstanding V... Invoices (13).

Para activarlo, especifique la bandeja de entrada de correo electrónico que desea que supervise el agente, sus preferencias para ciertos aspectos del comportamiento del agente y designe a los usuarios autorizados a usar el agente para procesar los pedidos de los clientes. Esto que permite que el agente actúe en nombre de una empresa, departamento o equipo, no solo de un usuario individual.

Set up the sales order taker copilot Preview [Terms of use](#) [Learn more](#)

Choose how the copilot helps with inquiries, quotes, and orders.

Active



Sales Order Taker

Sales Order Taker

Coworkers can use this copilot. [Manage user access](#)

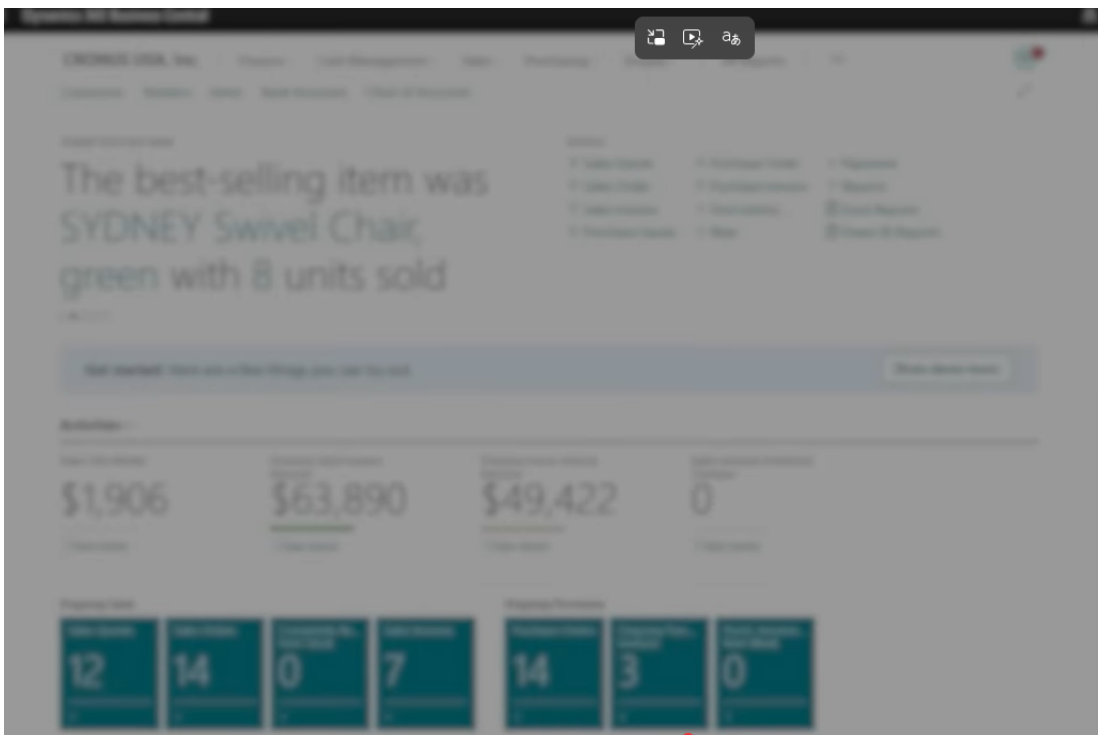
Summary

Monitors incoming emails for sales inquiries, matches senders to registered customers, checks inventory, and creates quotes. When sending quotes, the copilot processes replies, and converts accepted quotes into orders.

Monitor incoming information

Copilot will read messages in these channels:

- Mailbox
 - Mail... Itownsend@d365bcengineeringteam.onmicro ...



The best-selling item was SYDNEY Swivel Chair, green with 8 units sold

\$1,906	\$63,890	\$49,422	0
---------	----------	----------	---

12	14	0	7	14	3	0
----	----	---	---	----	---	---

Copilot Preview

Task #0021: Email from He...

Started October 2 at 12:22 PM

- Message from thehelen.ray@gmail.com
Incoming, Helen Ray from Trey Research inquires about...
- Message to thehelen.ray@gmail.com
Outgoing, Drafts a reply to Helen Ray listing the available swivel...
Confirmed by PREVIEW701 on Wednesday, October 2 at 12:32 PM
- Message to thehelen.ray@gmail.com
Outgoing, Send an email to Helen Ray listing the available...
- Message from thehelen.ray@gmail.com
Incoming, Helen Ray confirms the order for 2 London and 4...
- Create sales quote
Sales Quote, Amount: 1,140.6, No: S-QUO1019, Contact: Hele...
- Message to thehelen.ray@gmail.com
Outgoing, Draft an email to Helen Ray with the sales quote...
Confirmed by PREVIEW701 on Wednesday, October 2 at 12:35 PM

Agent Task Message

Download attachments | More options

General

Last modified at	10/2/2024 12:22 PM	From	thehelen.ray@gmail.com
Created	10/2/2024 12:22 PM	Status	
Type	Input	Attachments	0

Message

Subject: Swivel chairs? Body:
Hello,

I'd like to buy some swivel chairs. What options do you have in stock?

Helen Ray,
Trey Research

Copilot Preview

Task #0021: Email from He...

Started October 2 at 12:22 PM

Message from thehelen.ray@gmail.com
Incoming, Helen Ray from Trey Research inquires about available...

Now

Message to thehelen.ray@gmail.com
Outgoing, Drafts a reply to Helen Ray listing the available swivel chair options...

The reply mail is ready to be sent.

Review Stop task

Agent Task Message

Download attachments | More options

General

Last modified at	10/2/2024 12:40 PM	From	
Created at	10/2/2024 12:40 PM	Status	Draft
Type	Output	Attachments	1

Message

Hello Helen Ray,

Thank you for confirming the sales quote. We have proceeded with converting it to a sales order. Please find attached the sales order confirmation for 2 LONDON Swivel Chairs and 4 MUNICH Swivel Chairs.

Summary of the sales order:

- 2 x LONDON Swivel Chair, blue
- 4 x MUNICH Swivel Chair, yellow

Best regards,
Sales Order Taker copilot
We write mails with AI. We review and send with care.

Copilot Preview

Task #0021 - Review

The reply mail is ready to be sent.

Message to thehelen.ray@gmail.c
Outgoing, Draft the sales order confirma email to Helen Ray.


AI-generated content may be incorrect

Confirm Stop task

Terms of use | Learn more



CT Contoso Sales Team <dmitrych@d365bcengineeringteam.onmicrosoft.com>
To: You Tue 9/10/2024 9:59 AM

 Sales - Confirmation.pdf 61 KB

Dear Ian Deberry,

Thank you for confirming the sales quote. We have converted the quote into a sales order.

Please find the attached sales order for your review. The requested delivery date is set for Thursday, November 21, 2024, one week before Thanksgiving.

Kindly review the attached order and let us know if you have any further questions or if everything is in order.

Best regards,
Sales Order Taker copilot

We write mails with AI. We review and send with care.

⋮



Order ConfirmationS-ORD101015



April 8, 2024
Page 1 / 1

Trey Research
Helen Ray
153 Thomas Drive
Chicago, IL 61236
USA

CRONUS USA, Inc.
7122 South Ashford Street
Westminster
Atlanta, GA 31772
USA

External Document No.	Sales person	Quote No.	Shipment Method
	Jim Olive	S-QUO1019	

No.	Description	Quantity	Unit Price Excl. Tax	Tax %	Line Amount Excl. Tax
1908-S	LONDON Swivel Chair, blue	2 Piece	190.10	5	380.20
1972-S	MUNICH Swivel Chair, yellow	4 Piece	190.10	5	760.40
Subtotal					1,140.60
Invoice Discount					0.00
Total Tax					57.03
Total USD Incl. Tax					1,197.63

Tax Registration No.	Home Page	Phone No.	Email
77777777		+1 425 555 0100	

World Wide Bank	IBAN	SWIFT Code	Giro No.
US99999 99-99-888	GB 12 CPBK		888-9999

Permisos y perfiles

El agente opera dentro de los permisos y el perfil (rol) que le asigna el administrador. Los permisos definen a qué áreas del producto (tablas) tiene acceso el agente. El perfil describe los elementos de UX (páginas y acciones) con los que el agente puede interactuar durante su trabajo. Los permisos predeterminados y el perfil se asignan al agente listo para usar; sin embargo, los administradores pueden actualizar estos permisos según sea necesario.

Operation

El agente de pedidos de ventas está diseñado para ejecutarse de forma autónoma en segundo plano, utilizando IA para realizar sus tareas mientras mantiene a los usuarios informados sobre los pasos clave e involucrándolos cuando es necesario. Es posible que se necesite participación en escenarios específicos, por ejemplo, para revisar los mensajes salientes o proporcionar los detalles que faltan, en función de las preferencias configuradas.

Conceptualmente, el agente interactúa con la funcionalidad de Business Central de manera similar a como lo hacen los usuarios de Business Central.

El agente recibe instrucciones generales, expresadas en lenguaje natural, que describen cómo capturar pedidos de ventas.

Usa metadatos de la interfaz de usuario, como subtítulos, información sobre herramientas y otras propiedades, junto con datos de páginas de Business Central. El agente combina esta información con sus propias instrucciones para determinar cada paso necesario.

El agente, a partir del Centro de roles designado, navega por las páginas, invoca acciones de interfaz de usuario y escribe los datos como lo haría un usuario.

Este enfoque permite un alto grado de flexibilidad y capacidad de adaptación para que el agente alcance su objetivo. La superficie de interacción y los pasos del agente no están codificados de forma dura; en su lugar, la inteligencia artificial los determina en función del contexto de cada paso.

Esta flexibilidad permite que el agente descubra e interactúe con campos y acciones personalizados relevantes. También puede intentar resolver automáticamente los errores de validación procesando los mensajes de error mostrados y ajustando la entrada en consecuencia.

Supervisión de correo electrónico y comunicaciones

El agente se basa en un despachador de correo electrónico interno que se ejecuta como un tarea en segundo plano para supervisar continuamente un buzón designado para solicitudes de artículos. El distribuidor desencadena al agente para realizar tareas y, a continuación, envía resultados, como cotizaciones de ventas preparadas o pedidos, al cliente en respuesta.

El agente ayuda a componer cuerpos de correo electrónico basados en el contexto de la paso actual. Por ejemplo, puede mostrar una lista de las existencias disponibles o una breve descripción de la oferta o pedido de venta adjunto. Además, puede detectar y marcar contenido de correo electrónico irrelevante o potencialmente malicioso, lo que incita a los usuarios a revisar y decidir cómo proceder.

Participación del cliente y del usuario de Business Central

Los usuarios pueden inspeccionar los pasos del agente y los documentos de venta creados. Pueden identificar fácilmente los datos introducidos por el agente en comparación con los datos generados por la propia lógica de negocios de Business Central. Si es necesario, los usuarios pueden proporcionar más información, como agregar descuentos o actualizar los costos de envío.

Si el cliente decide actualizar la oferta enviando otro correo electrónico con una lista de los cambios necesarios, el agente ayuda con estos cambios localizando la oferta y realizando las actualizaciones solicitadas. Una vez que el cliente confirma la exactitud de la cotización, el agente la convierte en un pedido de venta, que luego también se comparte con el cliente por correo electrónico, después de la confirmación del usuario.

El agente siempre involucra a los usuarios designados de Business Central para revisar y aprobar todos los mensajes salientes antes de que se envíen a los clientes.

Cómo el agente procesa las solicitudes

El agente supervisa un buzón designado para los correos electrónicos entrantes de los clientes sobre consultas sobre productos. El buzón se especifica en la configuración del agente de pedidos de ventas (obtenga más información en [Configurar pedido de venta agente](#)).

Cuando se recibe un correo electrónico, el agente analiza el correo electrónico (incluida la línea de asunto, el cuerpo y los datos adjuntos (si están configurados) para identificar las solicitudes de cita y extraer los detalles pertinentes. Los datos adjuntos pueden ser archivos PDF o de imagen. Extrae información relevante de estos archivos y genera un presupuesto de venta basado en el contenido.

Si el agente identifica una posible solicitud en un correo electrónico, comienza a preparar una oferta de ventas. Por ejemplo, comprueba si el cliente está registrado en Business Central. A continuación, comprueba la disponibilidad de los productos, crea una oferta de venta y prepara una respuesta por correo electrónico para el cliente que incluye la oferta como archivo PDF adjunto.

Algunos pasos requieren su intervención, como revisar la correspondencia por correo electrónico y ayudar al agente según sea necesario. Hasta que se crea un pedido, el agente gestiona los intercambios de correo electrónico de ida y vuelta con el cliente para resolver los detalles faltantes y permitir modificaciones a la solicitud original. Obtenga más información en [Agente flujo de proceso](#).

Identificación de clientes/contactos y documentos relacionados

El agente garantiza que una solicitud de un cliente no pueda ser sobre las solicitudes de otro cliente. Cuando el agente procesa una solicitud, primero identifica al cliente en Business Central mediante la dirección de correo electrónico del remitente. El agente busca el correo electrónico entre los contactos registrados Business Central, las cotizaciones de ventas y los pedidos y, a continuación, busca el cliente vinculado a ese correo electrónico:

Si se encuentra un cliente, el agente filtra para utilizar solo las ofertas de ventas y los pedidos que pertenecen al cliente.

Este comportamiento garantiza que el agente solo cree y actualice los documentos que pertenecen al cliente que envió el correo electrónico

Si se encuentra un contacto, pero no es un cliente, el agente filtra para usar solo los documentos que pertenecen al contacto. Las ofertas se pueden enviar a contactos que no están registrados como clientes.

Si no se encuentra ningún contacto, el agente filtra todos los documentos y puede solicitar la intervención del usuario porque no puede encontrar el documento.

Para evitar que el agente solicite la intervención, el agente comprueba si el contacto está registrado. Si no está registrado, el agente muestra una notificación en la página de revisión de mensajes entrantes. Para resolver este problema, puede registrar un nuevo contacto o cliente o actualizar la información de contacto de un contacto o cliente existente. El agente genera la notificación para indicar que no se ha encontrado el correo electrónico de contacto.

Búsqueda de productos/artículos

El agente analiza los correos electrónicos entrantes para detectar parámetros para preparar una nueva oferta de ventas o actualizar una existente. Además de los propios productos, los parámetros pueden incluir los atributos del producto, las cantidades, las unidades de medida, la fecha de entrega solicitada, el número de documento externo, etc. A continuación, el agente busca estos elementos en el inventario de Business Central, dentro de una amplia gama de tablas relacionadas.

Tabla	Campos
Productos	No. Descripción Descripción 2 Buscar descripción GTIN Número de producto de proveedor

Tabla	Campos
Variante producto	Código Descripción Descripción 2
Referencia del artículo	N.º de referencia Descripción Descripción 2
Atributos de artículos	Name Value
Categoría producto	Código Descripción Categoría principal: nivel 1
Traducción producto	Language Descripción Descripción 2
Identificador de elemento	Código
Lín. texto adicional	Text

Aunque el agente puede encontrar productos basados en descripciones imprecisas e incompletas, su eficacia se ve afectada por la calidad de la información del producto en Business Central. Puede mejorar la capacidad del agente para encontrar productos mejorando las descripciones, los atributos, las categorías y el texto adicional de los artículos de su inventario.

Nota:

Los datos recién especificados pueden tardar hasta 15 minutos en volverse accesibles a medida que el sistema vuelve a indexar las tablas en segundo plano.

Cuando encuentra los productos, el agente comprueba la disponibilidad de los productos analizando múltiples parámetros, como la cantidad requerida, la fecha de entrega, la ubicación, las recepciones programadas y planificadas, etc.

Cálculo de fechas de entrega utilizando la capacidad disponible para prometer

El Agente de pedidos de ventas incluye una opción para usar la funcionalidad capaz de prometer (CTP) de Business Central que permite al agente calcular la fecha de entrega más temprana posible para los artículos que no están actualmente en existencias.

CTP evalúa la capacidad de producción, las escalas de tiempo de adquisición y las restricciones de la cadena de suministro para determinar cuándo se puede entregar un elemento de forma realista. Esta funcionalidad se aplica incluso cuando los artículos no están actualmente en existencias y se deben producir o adquirir en función de los tiempos de entrega, no solo el inventario. Por ejemplo, supongamos que un cliente solicita 10 unidades de un artículo, pero solo seis están en existencias o en pedidos programados. CTP determina cuándo se pueden producir o generar las cuatro unidades restantes.

Obtenga más información sobre las fechas con capacidad para prometer en [Cálculo de fechas de promesas ordenadas](#).

Funcionamiento de la capacidad de promesa

El Agente de pedidos de ventas utiliza la lógica capaz de prometer dentro de Business Central, que se basa en parte en la configuración definida en la página **Order Promising Setup**.

Cuando un cliente solicita un elemento, el agente comprueba el inventario. Si el artículo no está disponible, el agente calcula cuándo se puede enviar y genera una cotización con fechas de envío específicas basadas en:

Parámetro	Descripción
Fecha de trabajo	El sistema usa la fecha de trabajo actual como punto de partida para todos los cálculos de entrega.
Orden de desplazamiento de configuración prometedora (hora)	Desfase en la página Order Promising Setup que define cuántos días hacia el futuro debe considerar Business Central antes de emitir un nuevo pedido de compra, producción o transferencia (por ejemplo, 1D = un día después de la fecha de trabajo).
Plazo de seguridad para la configuración del inventario	Configuración en la página Configuración de inventario que asegura la disponibilidad de los artículos antes de la fecha de envío prometida; tiene en cuenta retrasos internos, como la selección, el empaquetado y el etiquetado.
Cálculo del plazo de entrega del elemento	Plazo por artículo en la página Tarjeta de artículo que refleja el tiempo necesario para adquirir, producir o transferir el artículo cuando no está en stock.

El agente crea y envía una respuesta por correo electrónico al cliente que incluye las fechas de envío prometidas para los artículos. A continuación, continúa el proceso. Obtenga información sobre dónde se produce este paso en el proceso completo en el [flujo General](#).

Agente flujo de proceso

Participants

En el procesamiento de una solicitud de oferta de venta se convierten en un pedido tres participantes:

Cliente que solicita una oferta de venta por correo electrónico.

A continuación, se muestra un ejemplo de un correo electrónico:

““la:

Vamos a comprar muebles para nuestra cabaña y, después de consultar su sitio web, me gustaría solicitar un presupuesto para los siguientes artículos:

- 2 mesas Amberes
- 4 sillas Berlín
- 4 sillas Roma

¿Podría proporcionarme un presupuesto? Necesitaremos que nos entreguen los artículos antes del 2 de marzo. Además, tenga en cuenta nuestro número de pedido de compra: DC1011234.

Gracias,

[Nombre]

Agente de pedidos de ventas, que supervisa el buzón, controla la solicitud entrante y crea la oferta y el pedido.

Business Central usuario que revisa las tareas del agente.

Flujo general

El flujo general se ilustra en la figura, a la que siguen más detalles de los pasos. El flujo real puede variar en función de factores como las solicitudes de seguimiento, los cambios o cancelaciones en revisión, los problemas de bloqueo, etc.

Muestra el flujo del agente de pedidos de ventas

Customer: Envía un correo electrónico al buzón de Business Central solicitando un presupuesto de ventas para los artículos.

Agente de pedidos de ventas: recoge el correo electrónico no leído de la bandeja de entrada y crea un tarea con un paso para revisar la solicitud entrante.

Revisor: revisa/confirma el paso con un correo electrónico.

Agente de pedidos de venta:

Busca el contacto o el cliente.

Encuentra los productos solicitados y verifica su disponibilidad. Calcula las fechas de envío realistas más tempranas para los artículos que no están en stock, si el agente está configurado para utilizar 'capable-to-promise' (CTP).

Obtenga más información en [Disponibilidad de artículos en Agente de pedidos de ventas \(versión preliminar\)](#) y [Cálculo de fechas de promesa de pedido](#).

Crea la oferta de venta.

Agrega el paso de revisión con un correo electrónico de respuesta con la cotización de ventas adjunta como PDF.

Revisor: revisa/confirma el correo electrónico y las cotizaciones de ventas.

Agente de pedidos de ventas: envía el correo electrónico y el PDF de la oferta de venta al cliente.

Cliente: revisa la oferta de ventas y manda el correo electrónico seleccionando el pedido.

Agente de pedidos de ventas: recoge el correo electrónico y agrega paso de revisión.

Revisor: revisa/confirma el correo electrónico de confirmación de un pedido de venta.

Agente de pedidos de venta:

Convierte la oferta en pedido.

Agrega la tarea de revisión con el correo electrónico saliente que confirma el pedido.

Revisor: revisa/confirma el correo electrónico saliente.

Agente de pedidos de ventas: envía el correo electrónico al cliente.

Facturación por uso

El Agente de pedidos de ventas usa créditos de Copilot para interacciones de IA, que incurren en cargos basados en la complejidad de la interacción. Antes de usar el agente, configure un modelo de facturación para el entorno de Business Central. Obtenga más información en [Administrar la facturación basada en el consumo](#).

Importante

Cuando se agotan los créditos de Copilot, el agente deja de procesar nuevos correos electrónicos, pero sigue activo y programado. Cuando los créditos vuelven a estar disponibles, el agente reanuda y procesa automáticamente todos los correos electrónicos no leídos que se acumularon durante la interrupción. Para evitar el consumo no intencionado de créditos tras la renovación, desactive el agente cuando no necesite que esté en ejecución. Obtenga más información en

[Administrar el agente cuando se agoten los créditos de Copilot](#).

Pasos siguientes

[Configurar el agente de pedidos de ventas](#)

[Procesar ofertas y pedidos de venta con agente de pedidos de ventas](#)

Información relacionada

[Configurar las capacidades de Copilot y del agente](#)

Revision #1

Created 2026-06-01 16:26:28 UTC by Keiris Oliva

Updated 2026-06-01 16:37:06 UTC by Keiris Oliva